



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์.....

ที่ สก.๗๑๙๐๑/-..... วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีความประสงค์ว่าจ้างให้คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ดำเนินการโดย ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง และทีมงานวิจัย เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามรายชื่อหัวข้องานบริการ ๖ งานบริการ ดังนี้

๑. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. งานบริการการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย
๓. งานบริการด้านการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๔. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
๕. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๖. งานบริการด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี

ทั้งนี้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานกำหนดให้มีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดทำการสำรวจ สรุป และประเมินผลฯ พร้อมทั้งจัดทำรูปเล่ม จำนวน ๒ เล่ม และบรรจุข้อมูลลงซีดี ในวงเงิน ๒๕,๐๐๐ บาท นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ทางมหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ทั้ง ๖ ด้าน ภารกิจละ ๗๐ คน รวม ๔๒๐ คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถผลการศึกษามาสรุปได้ดังนี้

๑. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๓๙
๒. งานบริการการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย
คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๓๐
๓. งานบริการด้านการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๐๖

/...๔.งานบริการ

๔. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๐๘

๕. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๗๔

๖. งานบริการด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี

คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๖๖

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๓๗

๓. ข้อระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ

๑) ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

๔. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ตลอดจนปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการสามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะได้แก่

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์พบว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ ๑๐ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงที่สุด ดังนั้นโครงการบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ในด้านการศึกษาศาสนาศิลปะวัฒนธรรมให้สูงขึ้นต่อไป

๒. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์กับตำบลอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เพื่อศึกษาถึงจุดอ่อนจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขและนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะเพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

๔. การจัดกิจกรรมในยุค new normal ควรมีลักษณะ การปรับตัว ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ จึงต้องใช้มาตรการในการป้องกันโรคระบาดเพื่อสามารถดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามมาตรการได้อย่างปลอดภัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายเสกสรรค์ สมคุณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

(ลงชื่อ).....

(นายกฤษณะ พิกุลทอง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนันทิยา บุญชาเรียง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

(ลงชื่อ).....

(นายสุริยา งามสุคนธ์รัตนา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์