



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ที่ สก ๗๑๙๐๑ /

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ได้ดำเนินการจ้างมหาวิทยาลัยบูรพา ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยออกแบบสอบถาม(สำรวจ) จัดเก็บข้อมูล รวบรวม ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในราคา ๒๕,๐๐๐ บาท นั้น บัดนี้ ทางมหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ 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 โดยสามารถผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

๑.ภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมสุขภาพชีวิต	คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๓
๒.ภารกิจด้านการเมืองการบริหาร	คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๒
๓.ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๙๓
๔.ภารกิจด้านสาธารณสุข	คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๒๕
๕.ภารกิจด้านจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย	คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๘๙
๖.ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม	คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๕๔
รวมภารกิจทั้ง ๖ ด้าน	คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๕๕

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ ๑๐ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีนี้ไว้ และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรมให้สูงขึ้นต่อไป

๒. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์กับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอหรือในจังหวัดสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข และนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

/...๔.ควร

๔. ควรจัดกิจกรรมในยุค New normal มีลักษณะการปรับตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชน ผู้รับบริการ จึงต้องใช้มาตรการในการป้องกันโรคระบาด เพื่อสามารถดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามมาตรการได้อย่าง ปลอดภัย

ลงชื่อ.....

(นายเสกสรรค์ สมคุณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ลงชื่อ.....

(นายฤกษ์ พิกุลทอง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์รักษาราชการ
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ความเห็น.....

ลงชื่อ.....

(นายสุริยา งามสุคนธ์รัตนา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์