



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ที่ สก ๗๑๙๐๑/-

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

## ๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีความประสงค์ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามรายชื่อหัวข้องานบริการ ๔ งานบริการ ดังนี้

๑. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. งานบริการด้านการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
๔. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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

## ๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการวิจัยของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านช่องทางให้บริการ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถนำผลการศึกษามาสรุปตามลำดับได้ดังนี้

๑. งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐
๒. งานบริการด้านการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๖๐
๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม  
คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๐
๔. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๘๐

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในภาพรวมของภารกิจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๔๐

/...ข้อระเบียบ



### ๓. ข้อระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- ๒) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒

### ๔. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ สามารถนำผลวิจัยดังกล่าว มาใช้เป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

๔.๑ ข้อเสนอแนะทั่วไป จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ข้อเสนอแนะได้เป็น ๓ ประเด็น คือ

๑) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อการ ให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ ในงาน ที่บริการเป็นอย่างดีให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และ เอาใจใส่ และ บริการด้วยความเสมอภาค

๒) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจ ถึงขั้นตอนในการขอรับและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายท้องถิ่น หรือการเชิญผู้ประกอบการและประชาชน มาเข้าร่วมอบรมเพื่อ รับฟังปัญหา ความต้องการและสร้างความร่วมมือ ในการช าระภาษีมากขึ้น

๓) ดำเนินงานรับบริการ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจาก ส่วนราชการต่างๆมาไว้ ณ จุดเดียว อันเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่ เชื่อมโยงกันทุกภาคส่วนองค์กรโดยการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนหรือแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้ ๘๑ มีความยืดหยุ่นให้เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของ ประชาชนมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาส่งเสริมการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึง บริการได้ง่ายขึ้น

ระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดใน ๓ ประเด็นหลัก ได้แก่

๑) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความ ล่าช้าในการบริการประชาชน ความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ในการ ให้บริการสาธารณะ ซึ่งในประเด็นนี้ Asher (๒๐๐๑) ได้กล่าวว่าควรมีการลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย



๒) ด้านประชาชน กล่าวคือ ประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำ เอกสารมา ไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการ ติดต่อรับบริการ และ

๓) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ได้แก่ ขาดช่องทางการให้บริการที่หลากหลายยังขาดอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สามารถ ขณะปริญญา (๒๕๔๘) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร และพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและรายได้ไม่เพียงพอต่อการ จัดบริการสาธารณะ

#### ๔.๒ ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว มีปัจจัยสำเร็จที่สำคัญประชาชนให้การยอมรับในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ทุ่มเทเอาใจใส่ให้กับงานบริการ

#### ๔.๓ ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

๔.๓.๑ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้าน อยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจใน การให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อดียิ่งขึ้นไป ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการ จัดระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่างๆ และพร้อมที่จะแก้ไขต่างๆ แก่ ประชาชนอย่างจริงใจ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์อำเภอ เขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้มารับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึง การ ให้บริการ ได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่และ พนักงานคอยให้คำแนะนำเพิ่มเติมหากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์อำเภอ เขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ผู้ ให้บริการต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และ พนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่า เทียมและเสมอภาคกัน

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์อำเภอ เขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ แก่ประชาชนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

๔.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าการจัดการบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อ การให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

๑) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอ เขาฉกรรจ์จังหวัดสระแก้ว การส่งเสริมการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้รางวัลแก่พนักงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้วย

๒) งานบริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หรือศาสนา และวัฒนธรรม และการแก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็กและเยาวชน เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตั้งแต่วัยเด็ก และเด็ก/เยาวชน เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด และการส่งเสริมพัฒนาระบบการศึกษาทุกประเภท ทุกระดับให้มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน ๘๓

๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว การส่งเสริมนโยบายสนับสนุนการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุด้านการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การ ความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพประชาชน หรือการจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และประสานกับหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม

๔) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว การส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอด ให้กับประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งในระบบการบริหารจัดการ และส่งเสริมความรับผิดชอบร่วมกันใน การพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม

๔.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

๒) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

๓) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์อย่างเป็นระบบ

๔) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์อย่างเป็นระบบ



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายเสกสรรค์ สมคุณ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ทราบ เห็น ด.ร. เก่ง ด.น. / กง.ร. เก่ง ด.น. ร.ท. ๒๒๖

(ลงชื่อ).....

(นายฤกษ์ พิภพทอง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ทราบ

- เห็นทุกกองทราบ และทำไว้ในตอน: มาเป็นกรณีพิเศษอีก ๑ ครั้ง ในภายหลัง

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนันทิยา บุญชาเรียง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

(ลงชื่อ).....

(นายสุรียา งามสุคนธ์รัตนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์

๒๖

๒๖/๑๐/๖๖

(Signature)

(Signature)