รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

Ongkharak Subdistrict Administrative Organization

โทร ๐๓๕-๔๔๖๖๓๖-๗

http://ongkarak-suphan.go.th/

บทสรุป
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

****

องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามมาตรา ๖๖ มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา ๖๗ มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา ๖๘ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ หมวด ๒ มาตรา ๑๖ กำหนดให้ อบต.มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์จึงกำหนดกรอบแนวทางในการจัดการบริการ สาธารณะอย่างมีคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นวิสัยทัศน์ คือ “**องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ ทันสมัย บริการอย่างมีคุณภาพ ชุมชนเข้มแข็ง โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน**” ภายใต้ยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ อันได้แก่

๑) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร การส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์

๒) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาคุณภาพชีวิต

๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการกีฬา

๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การนำการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารและบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน

๖) ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีได้

เพื่อสนับสนุนการจัดการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพสูงสุดตามกฎหมาย สอดคล้องวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์จึงได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับการดำเนินงาน ดังนี้

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. กองคลัง
๓. กองช่าง
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
๖. หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้น เพื่อให้ทราบคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์จึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์โดยวิธีการสุ่มสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ งาน คือ

๑) งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๒) งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
๓) งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร
๔) งานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ขอบเขตของการประเมินกำหนดไว้ ๔ ด้าน คือ

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔) ด้านผลจากการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ครั้งนี้เพื่อจะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร และงานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเปรียบเทียบผลการสำรวจเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๘๔.๐๑-๑๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๖๘.๐๑-๘๔ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๕๒.๐๑-๖๘ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๓๖.๐๑-๕๒ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๒๐.๐๐-๓๖ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผลการสำรวจปรากฏ ดังนี้

งานให้บริการสาธารณะ	**ร้อยละของความพึงพอใจ**				
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	**กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**	**สิ่งอำนวยความสะดวก**	**ผลจากการให้บริการ**	**รวม**
๑. งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๖.๘๕	๙๕.๙๘	๙๖.๑๒	๙๘.๐๐	**๙๖.๗๔**
๒. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๖.๑๓	๙๖.๐๐	๙๕.๙๘	๙๖.๐๐	**๙๖.๐๓**
๓. งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร	๙๖.๕๕	๙๕.๑๖	๙๖.๑๘	๙๖.๑๘	**๙๖.๐๒**
๔. งานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๙๖.๔๕	๙๖.๖๐	๙๖.๙๘	๙๖.๐๐	**๙๖.๕๑**
รวม	**๙๖.๕๐**	**๙๕.๙๔**	**๙๖.๓๒**	**๙๖.๕๕**	**๙๖.๓๒**

พิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓๒

ถอดผลการประเมินจากตารางสรุปได้ ดังนี้

๑) งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒) งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓) งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๔) งานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

<u>ข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ</u>

๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลจากการให้บริการ

๑.๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

๑.๓ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

๑.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ

๑.๕ ความพึงพอใจจากผลการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการหลังได้รับบริการหรือระหว่างการใช้บริการได้บรรลุเป้าหมาย หรือได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวัง ซึ่งอาจสังเกตได้จากการแสดงออกทางสายตา คำพูด หรือพฤติกรรมต่างๆ

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้านจากคำนิยามข้างต้นเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการโดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปถึงน้อยที่สุดสรุปได้ ดังนี้

๑) ด้านผลจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความรู้สึกหรือมีทัศนคติที่ดีหลังได้รับบริการและระหว่างการใช้บริการได้บรรลุเป้าหมายถึงแม้ว่าได้รับการบริการที่ไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ

๔) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้านจากคำนิยามข้างต้น“**อยู่ในระดับมากที่สุด**” เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปถึงน้อยที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

<u>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการ</u>

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ควรใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี ทั้งควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

<u>บทสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการ</u>

เพื่อพัฒนาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับต่ำที่สุดจากผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๔ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ควรเน้นให้ส่วนราชการประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจในการให้บริการและลดผลกระทบต่อการให้บริการ

ภาคผนวก

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์

ที่ สพ ๗๗๘๐๑/ **วันที่** ๒๘ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามมาตรา ๖๖ มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา ๖๗ มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา ๖๘ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ หมวด ๒ มาตรา ๑๖ กำหนดให้ อบต.มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์จึงกำหนดกรอบแนวทางในการจัดการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นวิสัยทัศน์ คือ “**องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศ ทันสมัย บริการอย่างมีคุณภาพ ชุมชนเข้มแข็ง โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน**” ภายใต้ยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ อันได้แก่

๑) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร การส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์

๒) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาคุณภาพชีวิต

๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการกีฬา

๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การนำการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารและบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน

๖) ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีได้

เพื่อสนับสนุนการจัดการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพสูงสุดตามกฎหมาย สอดคล้องวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์จึงได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับการดำเนินงาน ดังนี้

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๒. กองคลัง

๓. กองช่าง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
๖. หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้น เพื่อให้ทราบคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์จึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์โดยวิธีการสุ่มสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ งาน คือ

๑) งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๒) งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
๓) งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร
๔) งานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ขอบเขตของการประเมินกำหนดไว้ ๔ ด้าน คือ

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔) ด้านผลจากการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ครั้งนี้เพื่อจะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร และงานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเปรียบเทียบผลการสำรวจเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๘๔.๐๑-๑๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๖๘.๐๑-๘๔ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๕๒.๐๑-๖๘ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๓๖.๐๑-๕๒ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๒๐.๐๐-๓๖ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผลการสำรวจปรากฏ ดังนี้

งานให้บริการสาธารณะ	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลจากการให้บริการ	รวม
๑. งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๖.๘๕	๙๕.๙๘	๙๖.๑๒	๙๘.๐๐	๙๖.๗๔
๒. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๙๖.๑๓	๙๖.๐๐	๙๕.๙๘	๙๖.๐๐	๙๖.๐๓
๓. งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต	๙๖.๕๕	๙๕.๑๖	๙๖.๑๘	๙๖.๑๘	๙๖.๐๒

ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร					
๔. งานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๙๖.๔๕	๙๖.๖๐	๙๖.๙๘	๙๖.๐๐	๙๖.๕๑
รวม	๙๖.๕๐	๙๕.๙๔	๙๖.๓๒	๙๖.๕๕	๙๖.๓๒

พิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓๒

ถอดผลการประเมินจากตารางสรุปได้ ดังนี้

๑) งานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๔ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒) งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓) งานให้บริการอนุญาต ใบอนุญาต ใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๒ อยู่ในระดับมากที่สุด

๔) งานให้บริการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓. <u>ระเบียบ/ข้อกฎหมาย</u>

๓.๑ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๓.๓ แผนอัตรากำลัง ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๖) องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์

๔. <u>ข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ</u>

๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลจากการให้บริการ

๔.๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

๔.๓ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

๔.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ

๔.๕ ความพึงพอใจจากผลการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการหลังได้รับบริการหรือระหว่างการใช้บริการได้บรรลุเป้าหมาย หรือได้รับการบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวัง ซึ่งอาจสังเกตได้จากการแสดงออกทางสายตา คำพูด หรือพฤติกรรมต่างๆ

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้านจากคำนิยามข้างต้นเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการโดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปถึงน้อยที่สุดสรุปได้ ดังนี้

๑) ด้านผลจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความรู้สึกหรือมีทัศนคติที่ดีหลังได้รับบริการและระหว่างการใช้บริการได้บรรลุเป้าหมายถึงแม้ว่าได้รับการบริการที่ไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๒ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ

๔) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้านจากคำนิยามข้างต้น“**อยู่ในระดับมากที่สุด**” เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปถึงน้อยที่สุด คือ ด้านผลจากการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

<u>ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการ</u>

ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ควรใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ในการรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง ควรกำหนด

ระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี ทั้งควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

<u>บทสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการ</u>

เพื่อพัฒนาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับต่ำที่สุดจากผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๔ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ควรเน้นให้ส่วนราชการประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจในการให้บริการและลดผลกระทบต่อการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการต่อไป

(นางรัตน์ธวัน จันทร์สุวรรณ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาราชการ
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.องครักษ์ ..... - เห็นควรพิจารณาเห็นชอบ .....
.....

(ลงชื่อ)
(นายธนากร มโนธรรม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายก อบต.องครักษ์ ..... เห็นชอบ .....
.....

(ลงชื่อ) สมศักดิ์ เจริญผล
(นายสมศักดิ์ เจริญผล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ณ จุดขอรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

.....

***บริการที่ท่านขอรับบริการ**.....

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. อาชีพ (โปรดระบุ).....

๔. วุฒิการศึกษาสูงสุด

๔.๑ ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ๔.๒ ( ) ปริญญาตรี ๔.๓ ( ) ปริญญาโท ๔.๔ ( ) ปริญญาเอก

๔.๕ ( ) อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	
★ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
★ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม						
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
★ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
★ด้านผลจากการให้บริการ ๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....

.....

คำตอบของท่านคือกำลังใจของเรา
ขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบประเมิน