



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน

ที่ นว.๗๕๐๐๑/๔๐๗.....วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน ได้ดำเนินการจ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน(งานไฟฟ้า,ถนน) ๒) งานด้านน้ำอุปโภคบริโภค ๓) งานด้านสาธารณสุข และ ๔) งานด้านการทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น นั้น

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีผลการสำรวจฯ สรุปได้ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๔$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๙

โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านการทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๗$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๒ รองลงมาได้แก่ งานด้านน้ำอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๕$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๖ และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน(งานไฟฟ้า,ถนน) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๔$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๑ ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุษารัตน์ พิสิก)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน

- เพื่อโปรดทราบ

(นายชัยพล ยอดรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายเลี๊ยะว ภูจำรูญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน อำเภอเมือง
จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2563

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.09 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการ**ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.42 รองลงมาได้แก่ **ด้านน้ำอุปโภคบริโภค** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.96 และ**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (งานไฟฟ้า, ถนน)** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.81 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ **ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.15 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (งานไฟฟ้า, ถนน)	95.00	94.20	94.77	94.68	95.40	94.81
2. ด้านน้ำอุปโภคบริโภค	95.65	95.36	95.47	96.64	96.70	95.96
3. ด้านสาธารณสุข	94.12	92.60	95.30	94.08	94.65	94.15
4. ด้านการทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น	94.92	95.30	95.43	95.40	96.04	95.42
รวม	94.92	94.37	95.24	95.20	95.70	95.09

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน อำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน อำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (งานไฟฟ้า, ถนน) ด้านน้ำอุปโภคบริโภค และด้านสาธารณสุข มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน อำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านการทํานุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ท้องถิ่น มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลพระนอน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

- 2.2.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน
- 2.2.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน
- 2.2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ
- 2.2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ
- 2.2.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น