



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ

ที่ นศ ๓๖๕๐๑/๑๖๓๕ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ

เรื่องเดิม

ตามหนังสือมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ อว ๗๕ ๑๕ ๐๒ ๐๐/๑๕๙๓๒ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ นั้น

ข้อเท็จจริง

ตามหนังสือที่อ้างถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่ ก.อบต. จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกาศขึ้นบัญชี เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เป็นที่ปรึกษาดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ นั้น

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ ได้อนุมัติให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการตามงานด้านที่เป็นอำนาจ หน้าที่ หรือภารกิจที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔ งาน ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านสาธารณสุข
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

และในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้แจ้งผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซำ ในภาพรวมทุกด้าน มีผลความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และมีผลการประเมินตามรายละเอียดดังนี้

ผลการประเมินแยกตามงานบริการ

- | | |
|--|--------------|
| ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ร้อยละ ๙๕.๐๐ |
| ๒. งานด้านสาธารณสุข | ร้อยละ ๙๕.๘๐ |
| ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี | ร้อยละ ๙๕.๖๐ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ร้อยละ ๙๔.๔๐ |

/ผลการประเมิน...

ผลการประเมินแยกตามด้าน

- | | |
|--|--------------|
| ๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ ๙๕.๐๐ |
| ๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ ๙๓.๒๐ |
| ๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ ๙๖.๐๐ |
| ๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ ๙๖.๖๐ |

และผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก

สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ มีที่จอดรถเพียงพอ

สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึกในประเด็นที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑. การปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา เนื่องจากน้ำมีสีออกน้ำตาลแดง มีคราบสนิมลอยอยู่ด้านหน้า ไม่สามารถใช้ในการอุปโภคและบริโภคได้ บางหมู่บ้านน้ำไม่ค่อยไหล
๒. ควรมีการปรับปรุงรักษาถนน ซ่อมแซมถนนเพราะถนนบางช่วงยังเป็นหลุมเป็นบ่อ รวมทั้งการตัดหญ้าให้เรียบร้อย
๓. ควรมีการติดตั้งไฟส่องสว่างตามถนนหนทางให้มีความสว่างเพียงพอ เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและการโจรชิงทรัพย์
๔. ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือการใช้สายตรวจเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน ทั้งเรื่องยาเสพติดและอุบัติเหตุ
๕. ควรมีการสนับสนุนด้านการศึกษา ส่งเสริมด้านกีฬา จัดหาอุปกรณ์ด้านการศึกษาและกีฬา รวมทั้งอุปกรณ์ตู้ยาสามัญ พัฒนาปรับปรุงพื้นที่และสนามกีฬาแก่โรงเรียนในชุมชน
๖. ควรมีการขุดลอก เก็บผักตบชวาและขยะในคูคลองอย่างสม่ำเสมอ
๗. ควรมีบริการออนไลน์บริการต่างๆ ของ อบต.เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการของประชาชนได้สะดวกมากขึ้น
๘. อยากให้มีการพัฒนาและส่งเสริมด้านสุขภาพของประชาชนในชุมชน มี อสม. เข้ามาดูแลสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำจัดฉีดพ่นกำจัดยุงอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง
๙. ควรมีการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ ลดปัญหาขยะล้นถัง และเพิ่มจำนวนถังขยะในชุมชน

/นอกจากนี้...

นอกจากนี้ ผู้ดำเนินการสำรวจ (มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์) ได้สรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑. ในภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานของการให้บริการไว้ พร้อมกับการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒. จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ที่ประกอบอาชีพค้าขาย มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ประกอบการอื่น ฉะนั้นจึงควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลผู้ที่อยู่ในกลุ่มดังกล่าวนี้เพิ่มมากขึ้น

๓. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ใน

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน

- ด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ๆ

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จึงควรหาแนวทางการพัฒนาการบริการในเรื่องดังกล่าวให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

๔. พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักแตกต่างกัน ดังนั้น ในการให้บริการต่างๆ จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลโดยหาวิธีการให้บริการให้ทุกฝ่ายทุกคนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

๕. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักให้บริการได้ดีอยู่แล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและเป็นกันเอง การให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง สถานที่เดินทางเข้ามาได้อย่างสะดวก รวมถึงการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้ และพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความพึงพอใจสูงสุดตลอดไป

๖. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ควรมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วนในประเด็นดังนี้

- การปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา ให้สามารถใช้ในการอุปโภคและบริโภคได้
- การจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ
- การปรับปรุงระบบถนนและไฟส่องสว่างรวมถึงการตัดหญ้าบริเวณไหล่ทาง การซ่อมแซมถนนควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว

- การพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชน เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือการใช้สายตรวจเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน ทั้งเรื่องยาเสพติดและอุบัติเหตุ

- การขุดลอกคูคลองอย่างสม่ำเสมอ

/การสนับสนุน...

- การสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษา ให้การสนับสนุนโรงเรียนในชุมชน ในเรื่องอุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์ด้านกีฬา หรืออุปกรณ์ดูยาสามัญ

- การเพิ่มบริการออนไลน์ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าใช้บริการ รวมถึงการบริหารจัดการต่างๆ ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก ควรหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาด้วยนี้

ข้อเสนอ

เห็นควรแจ้งให้ทุกส่วนราชการทราบ เพื่อดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาในประเด็นต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการแก้ไขโดยเร่งด่วนต่อไป

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งทุกส่วนราชการทราบ

(นางสุพรรณิ เนียมมณี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

เห็นชอบ. เสนอให้ทราบต่อไป

(นางสาวพนิดา ผลทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นชอบ. เสนอให้ทราบต่อไป

(นายวรรณรัตน์ มณีโชติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายวรรณรัตน์ มณีโชติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

/ความเห็นนายก...

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....



(นายวันชัย ภูมิระเปียบ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก