



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ที่ สป ๗๓๕๐๑/

วันที่ ๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ได้ขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง โดยให้สำรวจในประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
๒. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
๓. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๔. ความพึงพอใจในงานบริการด้านภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
๕. ความพึงพอใจในงานบริการด้านกิจการประปา
๖. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง สำเร็จลุล่วงและได้ส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองแล้ว โดยสรุปผลการประเมินตามรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ซึ่งจากผลการศึกษา ได้ใช้แบบสอบถามผู้ที่ได้รับบริการใน ๖ ภารกิจหลัก คือ

๑. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๒.๑๑ %
๒. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๑.๗๔ %
๓. ความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๑.๔๘ %
๔. ความพึงพอใจในงานบริการด้านภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๒.๐๖ %
๕. ความพึงพอใจในงานบริการด้านกิจการประปา
โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๓.๒๑ %
๖. ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
โดยสรุปผลรวมของความพึงพอใจ ระดับ ๙๒.๐๓ %

สรุปผลการประเมินตามรายงานการประเมินความพึงพอใจในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ทั้ง ๒ ภารกิจ คิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ ๙๒.๑๑ รายละเอียดตามเอกสารงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางสาวสุภาวดี ปัญญา

ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ

ความคิดเห็นรองปลัด.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวตุลยากร ดวงจิตร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ความคิดเห็นปลัด.....

วิ ม

(ลงชื่อ)



(นายวินัย ชนกุลวีระวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ความคิดเห็นนายก.....ทราบ.....

(ลงชื่อ)



(นายวินัย ชนกุลวีระวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

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 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.11 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านกิจการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.21 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.06 และงานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.03 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	91.78	91.22	92.74	91.33	91.64	91.74
2. งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	92.63	91.88	92.58	89.13	91.20	91.48
3. งานบริการด้านภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	91.87	92.61	91.22	93.00	91.61	92.06
4. งานบริการด้านกิจการประปา	93.39	93.07	93.67	92.80	93.11	93.21
5. งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	90.44	95.61	92.96	90.09	91.06	92.03
รวม	92.02	92.88	92.64	91.27	91.72	92.11

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการด้านกิจการประปา และงานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2.1.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.1.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง

2.1.4 การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน

2.1.5 การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย

2.1.6 การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด

2.1.7 การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.1.8 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่าง ๆ

2.1.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.2.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)

2.3.2 ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ

2.3.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ

2.3.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ

2.3.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)

2.3.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ