



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ

ที่ พช ๗๕๔๐๑/

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาชำได้เข้ารับการตรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้บัณฑิตวิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ ๓ ได้ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ ร้อยละ ๙๕.๑๐ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นายรุ่งศักดิ์ หาญกิจรุ่ง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นายสาธิต สุทธิพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ

ลงชื่อ

(นายสีไพร ชุ่มเพ็ญ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาชำ



รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจและประเมินประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี 2564 ซึ่งเป็นไปตามมติของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการประชุม ครั้งที่ 6/2558 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2558 และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการประชุม ครั้งที่ 6/2558 เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2558 ซึ่งเห็นชอบ ให้กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 เข้า ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ แล้ว

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ หากพิจารณาจากกรอบของงาน พบว่า มีจุดเด่น ที่หลากหลาย เช่น

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

และคะแนน ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ มีคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 95.10

ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ รับผิดชอบเป็นหน่วยงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยเข้าสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ รายละเอียดปรากฏ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการ ที่ขอรับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.64	0.65	92.96
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.44	92.52
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.64	0.43	92.93
4. งานด้านสาธารณสุข	4.66	0.45	93.37
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ			95.10

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)
นักวิจัย

(นายสุชาติ กลั่นทอง)
หัวหน้านักวิจัย

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.74	0.41	94.94
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.72	0.43	94.58
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.74	0.42	94.96
4. งานด้านสาธารณสุข	4.79	0.39	95.93
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ			95.10

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ มีคะแนนร้อยละ 95.10

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ได้รับการบริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพ
ในการให้บริการ แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

- ไม่มี -

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 และรับทราบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

ตามกรอบของงาน ที่จะขอรับการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

คณะผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดขั้นตอนของการดำเนินงาน ตามระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้รับบริการ จำนวน 200 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว สอบถามข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ

เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ในเขตพื้นที่ของการให้บริการและจุดที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 200 ชุด

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่

- 1) เป็น เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน
- 2) มีอายุ ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 66 คน
- 3) จบการศึกษา ระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 60 คน
- 4) ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน 70 คน
- 5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 59 คน

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด หากพิจารณาตามกรอบของงาน พบว่า มีจุดเด่น ดังนี้

- 2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- 2.2 งานด้านรายได้ หรือภาษี
สถานที่ให้บริการ สะอาด โปร่ง โล่ง เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม
- 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 งานด้านสาธารณสุข
ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- 2.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
มีคะแนนโดยเฉลี่ย ร้อยละ 95.10

5.1.3 ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

- ไม่มี -

5.2 อภิปรายผล

จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ตามลำดับของงานบริการ ที่ขอรับการประเมิน ดังนี้

5.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า บุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า มีการวางแผน ชักซ้อมและทดลองใช้บริการด้วยตนเอง ทำให้ทราบ ข้อขัดข้องในการบริการ โดยนำผลการทดลองใช้ไปพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจน เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง จนทำให้ผู้รับบริการ พึงพอใจมาก

5.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาข่าให้ความสำคัญกับ ภารกิจหลักของสายงาน เช่น การบริการรับส่ง ผู้ป่วย และผู้ประสบอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน (งานกู้ชีพกู้ภัย) การป้องกันแนวไฟป่าตัดกิ่งไม้ การระงับเหตุเพลิงไหม้ ารบรรเทาภัยแล้ง การให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในเบื้องต้น ซึ่งบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ พร้อมทั้งจะให้บริการตลอดเวลา

5.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า ให้บริการ ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการผู้ป่วยติดเตียง จดทะเบียน ผู้พิการ การติดต่อทำบัตรประจำตัวคนพิการ ลงทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กองทุนสวัสดิการชุมชน รวมทั้ง การส่งเสริมอาชีพในชุมชน ส่วนใหญ่ เป็นงานการให้ความอนุเคราะห์ บุคลากร ผู้ให้บริการในงานนี้ ต้องมีจิตอาสา มีความอดทนยิ่ง จนผู้รับบริการ เกิดความประทับใจ

5.2.4 งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเพราะว่า เจ้าหน้าที่ และบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ เรื่อง ชยะในชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน และสถานประกอบการ และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ถนนสายหลัก เช่น ดัดหญ้า เก็บขยะข้างทาง รวมทั้ง มีการให้งบประมาณ สนับสนุน ในการสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคแก่หน่วยงานบริการ จนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม

ตามที่ได้รับบริการ ได้แสดงออกถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งในภาพรวมแล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด แสดงให้เห็นถึง การวางแผนและการบริหารจัดการ ทั้งผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร ที่คำนึงถึงความต้องการ ของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการ มักจะมีความคาดหวังในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ไป องค์กรการบริหารส่วนตำบลนาซำ จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยอาจยึดหลักการ ตามตัวอย่าง เช่น

1. การจัดทำแผนงานและโครงการ ต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
2. ให้บุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาซำนี้ รักษามาตรฐาน ในการให้บริการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ ที่ประชาชนพึงได้รับ ตามสิทธิ
3. ควรสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนให้รับทราบเรื่องข้อจำกัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ เช่น งบประมาณที่จำกัดของหน่วยงาน หรือข้อจำกัดด้านอื่น ๆ