



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า

ที่ นม ๙๙๑๐๑/

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามบัญชีรายชื่อ เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ประจำปี ๒๕๖๑ ตามมติที่ ๑ มติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ และคุณภาพของการให้บริการต่อประชาชน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน

ข้อเท็จจริง

จากรายงานผลการสำรวจและการประเมินระดับความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ประจำปี ๒๕๖๑ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว โดยจากการประเมินสรุปผลได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า : อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จากงานที่ใช้บริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๙.๕ และเพศชาย ร้อยละ ๔๐.๕ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๓๑.๗ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๖๘.๘ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๑.๔ ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๒๒.๐ รองลงมา คือ ค้าขาย / อาชีพอิสระ ร้อยละ ๒๐.๐ และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๗.๓

๒. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐

- พิจารณาในแต่ละด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๒.๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการเท่ากันคือ ร้อยละ ๙๑.๕ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๘
- พิจารณาจำแนกตามงาน ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ (๙ คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๒.๕ (๙ คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๑.๓ (๙ คะแนน) และงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ร้อยละ ๘๙.๒ (๘ คะแนน)

และข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า มีดังนี้

งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ควรประชาสัมพันธ์เรื่องอัตราภาษี และค่าธรรมเนียมของการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมการผลิตการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ และสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อกิจการผู้สูงอายุ

งานด้านสาธารณสุขควรรณรงค์ การป้องกันโรคไข้เลือดออก ไข้หวัดใหญ่และการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการบริการให้คำแนะนำการปลูกสิ่งก่อสร้าง การต่อเติมอาคาร และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย

ข้อพิจารณา

เห็นควรแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตามผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำจาก ผลการสำรวจจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางยุพิน อ่อนน้อม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน นายก อบต.ลุงเขว้า


- เพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวอ้อมใจ ดวงสำราญ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น ปลัด อบต.ลุงเขว้า



(นายปรีดา หมอยา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า

ความเห็น นายก อบต.ลุงเขว้า



(นายจรูญ นอกกระโทก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า