



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัด โทร ๑๐๗

ที่ รย ๗๓๒๐๑.๐๕/

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว (ผ่านปลัด อบต.หนองบัว)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ดำเนินการจ้างมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นที่ปรึกษาในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว โดยกำหนดการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕ การกิจงาน คือ ๑. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ๒. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔. งานด้านการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๕. งานด้านบริการกฎหมาย นั้น

จากการสำรวจและวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ใน ๕ การกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖ โดยแยกรายด้าน ดังนี้

๑. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๐ แบ่งออกเป็น

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๖
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖

๒. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๘ แบ่งออกเป็น

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ ๙๕.๘
- ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ ๙๕.๔
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ ๙๕.๖

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖ แบ่งออกเป็น

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๘
- ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๐

๔. งานด้านการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอ บ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖ แบ่งออกเป็น

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖
- ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๔
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๘
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๒

๕. งานด้านบริการกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านค่าย จังหวัด ระยอง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๒ แบ่งออกเป็น

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๒
- ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๘
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๔
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๖

โดยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำ แผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำ แผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการ ประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และ มีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผล ของการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องมีการพัฒนา ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ต้องคำนึงว่าผู้ให้บริการผู้ให้บริการเป็นส่วน สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญใน การพัฒนาบุคลากรของอบต.ให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ซึ่งต้องมา จากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือ จุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็น

บุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่อบต. ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

สุจิตรา

(นางสาวสุจิตรา อินันชัย)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

สุกัญญา

๐๕ ต.ค. ๒๕๖๓

(นางสุกัญญา ช่อเชิดชูวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ไตรภพ

8

(นายไตรภพ บรรเท็งสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ความเห็น.....

สุจินต์

(นายสุจินต์ สุขเกิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว