



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา โทร. ๐-๓๗๒๖-๙๗๘๗ ต่อ ๑๐

ที่ สก ๗๓๑๐๑/๒๕๖๖

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา  
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด / ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา / นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในแต่ละด้าน ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับใด และเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้การสำรวจใน ๕ ภารกิจ ดังนี้

- |  |              |
|--|--------------|
| ๑. งานที่ ๒ ภารกิจด้านสวัสดิการสังคม                     | ร้อยละ ๘๘.๔๐ |
| ๒. งานที่ ๔ ภารกิจด้านสาธารณสุข                          | ร้อยละ ๘๗.๕๒ |
| ๓. งานที่ ๓ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี                     | ร้อยละ ๘๖.๖๔ |
| ๔. งานที่ ๕ ภารกิจด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | ร้อยละ ๘๖.๖๔ |
| ๕. งานที่ ๑ ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย          | ร้อยละ ๘๔.๕๐ |

**สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๔**

โดยการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ๑.ความถึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒.ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ๓.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ใน ๕ ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจรวมค่าเฉลี่ย ๔.๘๓๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๐๘๘ เมื่อเทียบเป็นเกณฑ์ ร้อยละเท่ากับ ๘๖.๗๔ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป และในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

๑. เชนนโยบายควรมีการนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ประชาชนเข้าใจกระบวนการเข้ารับบริการในส่วนงานต่าง ๆ อาทิด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เนื่องจากการติดต่อกับหน่วยงานดังกล่าวมักเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ประชาชนมีความจำเป็นเร่งด่วน บางครั้งความคาดหวังต่อการให้บริการจะสูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ เมื่อประชาชนได้รับบริการแล้วถ้าหากมีข้อผิดพลาดบางอย่างแม้เพียงเล็กน้อย ก็จะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจลดลงอย่างชัดเจน


๒. เชนปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาควรมีการฝึกอบรมการสื่อสารประชาสัมพันธ์แก่เจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ภารกิจเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๓. ควรพัฒนาด้านความทันสมัยของเครื่องมือในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเพื่อให้เกิดการบริการอย่างรวดเร็วและเรียบร้อย จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

๔. การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการเข้าเยี่ยมเยียนประชาชน ทำความเข้าใจและสื่อสารแบบ ๒ ทาง (Two way Communication) ย่อมส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระยะยาว

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....  ..... ผู้ขออนุมัติ  
(นางสาวณัฐนันท์ ยายอด)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ


ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  .....  
(นายพงษ์พิชญ์ พุ่มพิพัฒน์พงษ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด


ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  .....  
(นายเกรียงไกร ไชยประภา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

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

พันเอก   
(นิวัฒน์ หาญประสพ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา