



รายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลซับพุทรา
อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างและพนักงานจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามถึงความพึงพอใจ คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการ แล้ว

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด ทั้ง 4 งานบริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยพยุทรา อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ **92.13**

ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

คณะผู้วิจัย ของ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ได้รับเป็นหน่วยงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ใน 4 งานบริการที่เสนอขอรับการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลซับพุทรา อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ รายละเอียด ดังนี้

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งาน ที่ขอรับการประเมิน	\bar{X}	S.D.	คิดเป็น ร้อยละ
1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.56	0.51	91.29
2. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.49	0.47	89.80
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	0.45	91.58
4. งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.79	0.40	95.86
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ			92.13

(ดร. ดิเรก สุวรรณฤทธิ์)

นักวิจัย

(นายทองจันทร์ ประทุมโถม)

หัวหน้านักวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

จากผลของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ครั้งนี้นั้น คณะผู้วิจัย ขอเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และผู้รับบริการ อย่างมีคุณภาพ ในภาพรวม ดังนี้

1. ควรให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ในการจัดทำ แผนงาน โครงการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และควรจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ที่จะดำเนินการ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ อย่างคุ้มค่าและยั่งยืน

2. ควรมีแผนการรองรับในการให้บริการของทุกงาน หากปรากฏว่า การปฏิบัติงาน มีแนวโน้มที่จะเกิดข้อจำกัด จนทำให้แผนงานหรือโครงการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และควรสร้างความเข้าใจหรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้รับทราบในข้อจำกัดที่เกิดขึ้นนั้น

3. ควรจัดสรรงบประมาณ สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ครอบคลุม ทุกชุมชน เพื่อให้เกิดสาธารณประโยชน์ และให้ชุมชนหรือกลุ่มหมู่บ้าน สามารถบริหารจัดการ ควบคุมหรือดูแล สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นั้น ได้ด้วยตนเอง

4. ควรเพิ่มการให้บริการ นอกสถานที่ตั้ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เข้าถึงการบริการของภาครัฐ ได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม ในทุกหมู่บ้าน และทุกชุมชน

5. ควรมีการบูรณาการ ของหน่วยงานในทุกภาคส่วน เพื่อช่วยแก้ปัญหาในข้อจำกัด ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การออกให้บริการ จ่ายเงินแก่ประชาชน ในพื้นที่บริการ อาจขอความร่วมมือจากสถานีตำรวจในพื้นที่ ให้มาช่วยดูแลรักษาความปลอดภัย หรือในกรณี จัดให้มีการประชุมประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ อาจประสานงานขอความร่วมมือ กับเจ้าอาวาส หรือพระในวัด เขตพื้นที่ใกล้เคียง ที่ประชาชนศรัทธาหรือให้ความเคารพนับถือ เกรงอก เกรงใจ นิมนต์มาให้ความรู้ หรือพูดคุยเรื่องหน้าที่ในการเสียภาษี หรือให้ประชาชน ลดละ เลิกดื่มสุรา หรือให้การดูแล สร้างความอบอุ่นให้แก่ลูกหลาน เพื่อให้ห่างไกลหกลีหนีจากยาเสพติด เป็นต้น