



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

ที่ ผข ๕๕๕ /๒๕๖๗

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวางจัดโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยจ้างเหมาบริการ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ให้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ผู้รับจ้างส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมายังองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวางผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามบทที่ ๔ และมีข้อเสนอแนะดังนี้

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง ใน ๔ งาน ได้แก่

- ๑) งานด้านการศึกษา
- ๒) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อไป ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอ บ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มารับบริการในส่วนต่างๆ และพร้อมที่จะแก้ไขต่างๆ แก่ประชาชนอย่างจริงจัง

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้ที่มีรับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการ ได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่และพนักงานคอยให้ คำแนะนำเพิ่มเติมหากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการ ต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชน ด้วยกิจกรรมการยาที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน อย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวางมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพิ่มมากขึ้น ได้แก่

๑) งานด้านการศึกษา ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็กและ เยาวชน เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตั้งแต่วัยเด็ก และเด็ก/เยาวชนจะได้มีความรู้ เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด และควรเพิ่มช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน มีการส่งเสริมให้เกิด สวัสดิการภาคประชาชน และให้มีกิจกรรมนันทนาการให้มากขึ้น และควรมีการส่งเสริมพัฒนาระบบการศึกษา ทุกประเภท ทุกระดับให้มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน

๒) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอ บ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน โดยมีช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้ เจ้าหน้าที่ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมแก้ไขปัญหาคัดทันที่ และการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพ

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอ บ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรส่งเสริมนโยบายสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านการมีส่วนร่วม ของผู้สูงอายุ และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และโครงการอื่นๆ ที่สร้างการมีส่วนร่วม และพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนในพื้นที่

๔) งานด้านสาธารณสุข ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ด้านการป้องกันโรค การเฝ้าระวัง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชน เช่น การรณรงค์โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก

ระเบียบ/กฎหมาย/และหนังสือที่เกี่ยวข้อง

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสระบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนด เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวภาดา เอี่ยมสุดใจ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น - นี้นับต่อ (1) ซึ่งทุกกองงานภายใต้ (1) เป็นคน คนๆ ซึ่งเขา (คนๆ)
เรื่อง 1/18 ฐานงานเขียนในกรณีนี้.

(ลงชื่อ)
(นางสาวกนกรัตน์ มณีทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายธีรยุทธ สุมาตรา)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง รัการราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง

ความเห็น.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายทวีป อัจหาญ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ขวาง