



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง โทร. ๐-๓๒๔๗-๔๙๑๕

ที่ พบ ๗๗๕๐๑/ป ๗๕

วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนฯ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักงานปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรงดำเนินการจ้างมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านสาธารณสุข(รณรงค์ป้องกันโควิด-19) ร้อยละ ๙๕.๒๒
๒. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพฯ) ร้อยละ ๙๖.๑๘
๓. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน(ถนน) ร้อยละ ๙๕.๔๐
๔. ด้านการศึกษา (การศึกษาตามอัธยาศัย) ร้อยละ ๙๕.๘๔

ระดับความพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับ ร้อยละ ๙๕.๖๖

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง ทั้ง ๔ ด้านอยู่ในระดับดีมาก มีเพียงข้อคิดเห็นเสนอแนะด้านการรักษาความสะอาดภายในชุมชน ซึ่งต้องขอความร่วมมือจากชาวบ้านด้านการกำจัดขยะ การระบายน้ำเสียเพื่อความสวยงาม สะอาดของบริเวณถนนสัญจรในชุมชน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงทีอย่างยั่งยืน ในเชิงบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง ได้ดำเนินการพัฒนาทางด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน จนครบทุกหมู่บ้านแล้ว ดังนั้นสิ่งที่ควรคำนึงต่อไปคือ การซ่อมแซมบำรุงดูแลรักษา ระบบไฟฟ้า ไฟสัญญาณเตือนภัย การติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในชุมชนให้มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อป้องกันรักษาความปลอดภัยให้กับชาวบ้านดังกล่าว

นอกจากนี้ควรมีการจัดทำการศึกษาข้อมูล ปัญหา ความต้องการของชาวบ้าน ข้อมูลด้านประชากร การประกอบอาชีพให้เป็นข้อมูลปัจจุบันจะได้นำมาวิเคราะห์วางแผนการพัฒนาท้องถิ่น ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันอย่างเหมาะสมต่อไป

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญบางประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ได้แก่

๑. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (random) เท่าที่ควร

๒. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่บางกลุ่มไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึกร่วมด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง และไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวดวงฤดี สุรสรานวงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน



(นางสาวภาทงศิริ เสาทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็น.....

สืบทารวจเอก

(สันติ สว่างศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำมะโรง

คำสั่ง.....



(นายชลชัย เอี่ยมสำอางค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำมะโรง



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

โดย

อาจารย์วันชัย เจือบุญ และคณะ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2564



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการ
ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรง ใน
ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสาธารณสุข(รณรงค์ป้องกันโควิด-19) ร้อยละ 95.22
2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(การจ่ายเบี้ยยังชีพฯ) ร้อยละ 96.18
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน(ถนน) ร้อยละ 95.40
4. ด้านการศึกษา(การศึกษาตามอัธยาศัย) ร้อยละ 95.84

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามะโรงเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ร้อยละ 95.66

ระดับความพึงพอใจ

✓	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	10

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	(1) งานด้านบริการกฎหมาย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		(2) งานด้านทะเบียน
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		(5) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		(6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		(7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		(8) งานด้านรายได้หรือภาษี
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		(9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		(10) งานด้านสาธารณสุข
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		(11) งานด้านอื่นๆ
			ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
			(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
			(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
			(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
			(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
			เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น
			- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
			- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
			- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
			- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ