



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

ที่ อบ ๗๓๗๐๑/ ๑๔๐ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ผ่าน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ จากประชาชนที่มาติดต่อราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนดังเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอรทัย บุปผาสังข์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

จำสิบเอก

(สุชาติ วรรณภูษา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

(นางรประภาพร เส้าหะวนิช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

สรุปผล โดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

สรุปผล โดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข	96.80	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด

ผลสรุป โดยรวมงานบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี บุคลากรในองค์กรยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีการกระจายอำนาจโดยบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ มีการพัฒนางานทุกด้านอย่างต่อเนื่องผลงานเป็นที่ประจักษ์ ไม่มีเรื่องราวร้องทุกข์ใดๆ ผู้นำองค์กรเป็นต้นแบบที่ดีในการบริหารจัดการตามกระบวนการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลบนพื้นฐานพรหมวิหารธรรม “องค์กรนำดู นำอยู่ นำทำงาน ให้บริการดังญาติมิตรกับทุกคน”

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. เปลี่ยนถังขยะที่ชำรุดและมีฝาปิดมิดชิด

2. ส่งเสริมกลุ่มอาชีพในตำบลเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในครัวเรือนให้ครบทุกหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน