



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ที่นฐ ๗๑๔๐๑/- วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ เป็นค่าจ้างที่ปรึกษาองค์กรหรือสถาบันที่เป็นกลาง สํารวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ดำเนินการจ้างมหาวิทยาลัยมหิดล คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดลได้ส่งมอบงานให้ เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ นั้น

สำนักงานปลัดขอสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ
๒. งานด้านสาธารณสุข
๓. งานด้านทะเบียน
๔. งานด้านโยธา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวรติยา สวัสดิ์นํ้า)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวกณณา เสียงเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

.....

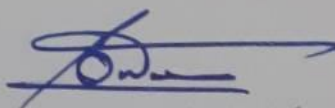
(ลงชื่อ)

(นายธำรง พงศ์จันทร์เสถียร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

พิจารณาแล้ว

- เห็นชอบ ดำเนินการตามที่เสนอ
 ไม่อนุมัติ เพราะ.....



(นายเอนก น้อยพิทักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๓

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (ขอลังขยะใหม่) (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการตอบใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และ (๔) งานด้านโยธา เรื่องการให้บริการซ่อมบำรุงระบบน้ำประปา โดยแต่ละด้านมีประชากรที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (ขอลังขยะใหม่) ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๘ คน (๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการตอบใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๘๘ คน (๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๘๕ คน และ (๔) งานด้านโยธา เรื่องการให้บริการซ่อมบำรุงระบบน้ำประปา ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๖๐ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (ขอลังขยะใหม่) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

๒) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการตอบใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘

๓) งานด้านทะเบียน เรื่องการลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘

๔) งานด้านโยธา เรื่องการให้บริการซ่อมบำรุงระบบน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๘

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ เรื่องการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ในบางช่วงเวลา เช่น ช่วงเทศกาลซึ่งจะมีกิจกรรมทางสังคม และมีจำนวนคนพลุกพล่านมากกว่าปกติ หรือในช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลาย ๆ วัน จะทำให้ขยะในพื้นที่มีการสะสมตัวมากกว่าปกติ และไม่ได้รับการจัดเก็บที่เพิ่มขึ้น

๑.๒ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า การยื่นขอมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีการให้บริการที่ดี ตอบข้อสงสัย และให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสาร และขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องเพื่อยื่นขอใบอนุญาตได้ค่อนข้างชัดเจนดี อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า รู้สึกสับสนกับเอกสารแบบฟอร์มสำหรับติดต่อในการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รวมถึงไม่ค่อยเข้าใจวิธีการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๑.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต. มีการแนะนำที่ดี มีขั้นตอนในการให้บริการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก แต่ต้องมีการเตรียมหลักฐานมาให้พร้อมก่อนการขออนุญาตรับบริการ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ไม่ทราบว่าต้องใช้หลักฐานอะไรบ้างเพื่อขอรับบริการ ซึ่งทำให้ไม่ได้มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องมาพร้อมกับการติดต่อเพื่อขอรับบริการ จึงต้องเสียเวลาในการกลับไปเอาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ งานด้านโยธา (การซ่อมบำรุงระบบน้ำประปา)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ช่องทางในการแจ้งปัญหา หรือการซ่อมบำรุงระบบน้ำประปายังคงมีจำกัด และบางครั้งไม่เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตในปัจจุบัน

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ เสนอให้ จัดทำเจ้าหน้าที่เพิ่มให้เพียงพอกับการบริการเก็บขยะในหมู่บ้านเพื่อไม่เกิดปัญหาขยะล้นถัง และควรถือหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพิ่มเติม

๒.๒ เสนอให้ อบต. จัดทำแบบฟอร์มตัวอย่างเพื่อแสดงถึงวิธีในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ สำหรับติดต่อขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเพิ่ม และติดตัวอย่างไว้ในตำแหน่งที่ผู้รับบริการสามารถเห็นได้ชัด

๒.๓ เสนอให้ อบต. ประชาสัมพันธ์ถึงการขอรับบริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด และการเตรียมเอกสารที่จำเป็นผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้านมากขึ้น

๒.๔ เสนอให้ อบต. เพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา รวมถึงการจัดประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการติดต่อราชการเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ จัดทำเจ้าหน้าที่เพิ่มให้เพียงพอกับการบริการเก็บขยะในหมู่บ้านเพื่อไม่เกิดปัญหาขยะส่งกลิ่น และควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพิ่มเติม

๕.๒) เสนอให้ อบต. จัดทำแบบฟอร์มตัวอย่างเพื่อแสดงถึงวิธีการกรอกข้อมูลต่าง ๆ สำหรับติดต่อขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเพิ่ม และติดตัวอย่างไว้ในตำแหน่งที่ผู้รับบริการสามารถเห็นได้ชัด

๕.๓) เสนอให้ อบต. ประชาสัมพันธ์ถึงการขอรับบริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด และการเตรียมเอกสารที่จำเป็นผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้านมากขึ้น

๕.๔) เสนอให้ อบต. เพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา รวมถึงการจัดประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการติดต่อราชการเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา