บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ที่ ๗๗๐๐๑/๖๘๕ **วันที่** ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง เพื่อการปรับปรุง พัฒนาการบริการประชาชนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาววรัทยา สงเมือง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายจเร กาญจนวิจิตร)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต. .....

(นายสงวนศักดิ์ วิมลศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ความเห็นของนายก อบต. .....

(นายสมมารถ ช่วยรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.เพศ | ๑๘ | ๑. ชาย | ๓๒ | ๒. หญิง

๒.อายุ ..... ปี

๓.จบการศึกษาขั้นสูงสุด

๐	๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	๗	๒.ประถมศึกษา
๙	๓.มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
๑๑	๕.อนุปริญญา/ปวส.	๑๕	๖.ปริญญาตรี
๐	๗.สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๘.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ

๒๐ เกษตร	๑๒ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒ รับราชการ
๖ ลูกจ้าง	๑๐ นักเรียน/นักศึกษา	๐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๗ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
๑๐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
๙ การใช้Internet ตำบล	๐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๔ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
๑๐ การชำระเงินต่างๆ	๐ อื่นๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕ คะแนน	๔ คะแนน	๓ คะแนน	๒ คะแนน	๑ คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๐	๙	๑	๐	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๘	๒๑	๑	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๒	๗	๑	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา.อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๘	๑๘	๔	๐	๐
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๑	๑๐	๑๔	๕	๐
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๒	๑๒	๗	๙	๐
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๖	๑๐	๙	๕	๐
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๓	๗	๐	๐	๐

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๕๐ ฉบับ

๑.ประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔.สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอของผู้รับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และเพศหญิงจำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงระดับชั้นการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
ประถมศึกษา	๘	๑๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	๑๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘	๑๖
อนุปริญญา / ปวส.	๑๐	๒๐
ปริญญาตรี	๑๕	๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๐ ผู้ตอบแบบสอบถามจบชั้นประถมศึกษาจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ จบชั้นอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ จบปริญญาตรีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ไม่มีผู้จบระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐ และไม่มีผู้จบการศึกษาระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๐	๔๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔
รับราชการ	๒	๔
ลูกจ้าง	๖	๑๒
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๒๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รับราชการจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ลูกจ้างจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ๒๐ และไม่มีผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๑๔
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๗	๑๔
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐	๒๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
การใช้Internet ตำบล	๙	๑๘
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๘
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๓	๖
การชำระเงินต่างๆ	๑๐	๒๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ การใช้Internetตำบลจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ การขอจดทะเบียนพาณิชย์จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ การชำระเงินต่างๆจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และไม่มีผู้ขอรับบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๗๘	มากที่สุด	๙๕.๖	
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๘	
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๘๒	มากที่สุด	๙๖.๔	
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๔๘	มากที่สุด	๘๙.๖	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓.๙๔	มาก	๗๘.๘	
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓.๙๔	มาก	๗๘.๘	
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๑๔	มากที่สุด	๘๒.๘	
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๘๖	มากที่สุด	๙๗.๒	
ความพึงพอใจในภาพรวม	**๓.๔๕**	**มาก**	**๘๘.๗๕**	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ประกอบด้วยส่วนราชการ ๓ ส่วน คือ สำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีระดับคะแนนที่ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีระดับคะแนนที่ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ และลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยมีระดับคะแนนที่ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ และลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน โดยมีระดับคะแนนเท่ากัน คือคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มกับ ๕.๐๐ คะแนน ร้อยละ ๑๐๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) **มีระดับคะแนน ๓.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๕ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมาก**

๗.ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น และลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน