



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ที่ สท ๗๗๗๐๑/.....-..... วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

บัดนี้ การสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว สำนักปลัดจึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกทราบ และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ผลสรุปตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชไมพร บุญยศ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

-เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวธัญสิริ เล็กศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

(ลงชื่อ).....

(นายอนุสร ประมูลสิน)

รองปลัด อบต.วังลึก

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

(ลงชื่อ).....

(นางปาลีณีย์ ชัยพิริยดำรงค์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

(ลงชื่อ).....

(นายสัญญา น้อยผล)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

สรุปแบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1.กลุ่มประชากรที่ได้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มาใช้บริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยแบบสอบถาม จำนวน 160 คน

2.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย

4.การวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565) มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	67	(42.41)
หญิง	91	(57.59)
รวม	158	(100.00)
2.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	11	(6.96)
18 - 25 ปี	32	(20.25)
25 – 35 ปี	16	(10.13)
35 – 50 ปี	25	(15.82)
50 – 60 ปี	30	(18.99)
มากกว่า 61	44	(27.85)
รวม	158	(100.00)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3.สถานภาพ		
โสด	48	(30.38)
สมรส	90	(56.97)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	20	(12.65)
รวม	158	(100.00)
4.การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	112	(70.89)
ระดับมัธยมศึกษา	26	(16.46)
อนุปริญญาตรี	15	(9.49)
ปริญญาตรี	5	(3.16)
ปริญญาโท	-	-
รวม	158	(100.00)
5.อาชีพ		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	-	-
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	9	(5.70)
รับจ้าง/เกษตรกร	129	(81.65)
พนักงานจ้างบริษัท	5	(3.16)
ธุรกิจส่วนตัว	9	(5.70)
นิสิต/นักศึกษา	6	(3.79)
รวม	158	(100.00)
6.รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	(60.13)
5,001 – 10,000 บาท	49	(31.01)
10,001 – 15,000 บาท	14	(8.86)
15,001 – 20,000 บาท	-	-
มากกว่า 20,001 บาท	-	-
รวม	158	(100.00)

ตารางที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	20	(12.66)
การใช้ Internet ตำบล	4	(2.53)
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	14	(8.86)
การชำระบำรุงท้องที่	50	(31.65)
การชำระภาษีป้าย	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	42	(26.58)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	10	(6.33)
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	4	(2.53)
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	6	(3.79)
การพนสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	4	(2.53)
การขออนุญาตถมดิน ตาม พ.ร.บ.การขุดดินและถมดินพ.ศ. 2543	2	(1.27)
การขออนุญาตขุดดิน ตาม พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543	2	(1.27)
รวม	158	(100.00)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ลำดับ ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง		
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่ง กายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	123 (77.85)	25 (15.82)	10 (6.33)	0	0	4.71	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	138 (87.34)	20 (12.66)	0	0	0	4.86	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	100 (63.29)	45 (28.48)	13 (8.23)	0	0	4.53	มากที่สุด
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน	92 (58.23)	59 (37.34)	7 (4.43)	0	0	4.53	มากที่สุด
5	การจัดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	128 (81.01)	16 (10.13)	14 (8.86)	0	0	4.71	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.67	มากที่สุด
ร้อยละ							93.40	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมีพียงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.53 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.53 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.71 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.71 และมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.86

ตารางที่ 4 ควรปรับปรุงด้านใดมากที่สุด

เรื่องที่ต้องการบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	3	1.90
2.ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน	6	3.80
3.ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	35	22.15
4.ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	25	15.82
5.ด้านบริการข้าราชการ	89	56.33
รวม	158	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่คิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกควรปรับปรุงด้านบริการข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 56.33 รองลงมาด้านสถานที่ให้ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 22.15 ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 15.82 ด้านบริการข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 1.90

ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ควรออกบริการข้าราชการเคลื่อนที่เหมือนกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ออกพร้อมกับการประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาสามปี และจัดให้มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.75