



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ที่ สท ๗๗๗๐๑/..... วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกทราบ และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิระวรรณ พรพฤติพงศ์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

(ลงชื่อ).....

(นางสาวชญสิริ เล็กศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

(ลงชื่อ).....

(นายอนุสร ประมุขสิน)

รองปลัด อบต.วังลึก

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

(ลงชื่อ).....

(นางปาลิณี ชัยพิริยดำรงค์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

(ลงชื่อ).....

(นายสัญญา น้อยผล)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564 จำนวน 150 คน ตอบแบบสอบถามจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 98.66 สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้	
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ 5
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ 4
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ 3
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ 2
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการควรปรับปรุง	ระดับคะแนนเท่ากับ 1

2. การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระดับ	4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับ	3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับ	2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับ	1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับ	1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	57	38.51
หญิง	91	61.49
รวม	148	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	12	8.11
18 - 25 ปี	32	21.62
25 - 35 ปี	15	10.14
35 - 50 ปี	22	14.86
50 - 60 ปี	28	18.92
มากกว่า 61	39	26.35
รวม	148	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.35 ตองลงมาอายุ 18 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.62 อายุ 50 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.92 อายุ 35 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.86 อายุ 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.14 และอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.11

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	46	31.08
สมรส	86	58.11
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	16	10.81
รวม	148	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 58.11 ตองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 31.08 และสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.81

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	106	71.62
ระดับมัธยมศึกษา	24	16.22
อนุปริญญาตรี	13	8.78
ปริญญาตรี	5	3.38
ปริญญาโท	0	0
รวม	148	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.62 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.22 ระดับการศึกษานอนปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.78 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.38 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละ ของอาชีพผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	0	0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	2	1.35
รับจ้าง/เกษตรกร	125	84.46
พนักงานจ้างบริษัท	5	3.38
ธุรกิจส่วนตัว	9	6.08
นิสิต/นักศึกษา	7	4.73
รวม	148	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 84.46 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.08 อาชีพนิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.73 อาชีพพนักงานจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.38 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.35 อาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละ ของรายได้ผู้ตอบแบบประเมิน

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	93	62.84
5,001 – 10,000 บาท	45	30.41
10,001 – 15,000 บาท	10	6.75
15,001 – 20,000 บาท	0	0
มากกว่า 20,001 บาท	0	0
รวม	148	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.84 รองลงมารายได้ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.41 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.75 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0 และรายได้ มากกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 0

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0	0
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	18	11.49
การใช้ Internet ตำบล	4	1.35
การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	15	10.14
การชำระบำรุงท้องที่	43	29.73
การชำระภาษีป้าย	0	0
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	42	28.38
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	10	6.76
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	4	2.70
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	6	4.05
การพ้นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	4	2.70
การขออนุญาตถมดิน ตาม พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543	2	1.35
การขออนุญาตขุดดิน ตาม พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543	2	1.35
รวม	148	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 29.73 รองลงมาการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 28.38 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 11.49 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 10.14 การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 6.76 การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ 4.05 ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 2.70 การพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 2.70 การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ 1.35 การขออนุญาตถมดิน คิดเป็นร้อยละ 1.35 การขออนุญาตขุดดิน คิดเป็นร้อยละ 1.35 การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการและการชำระภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 0

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ลำดับที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	116 (77.38)	23 (15.54)	9 (6.08)	0	0	4.72	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	132 (89.19)	16 (10.81)	0	0	0	4.89	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คอบข้อ ซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	102 (68.19)	33 (22.30)	13 (8.78)	0	0	4.60	มากที่สุด
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการชัดเจน	75 (50.68)	55 (37.16)	18 (12.16)	0	0	4.39	มาก
5	การจัดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	122 (82.43)	16 (10.81)	10 (6.76)	0	0	4.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.67	มากที่สุด
ร้อยละ							93.40	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.39 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.60 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.72 การจัดตั้งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.76 และมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.89

ตอนที่ 4 ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ควรปรับปรุงด้านใดมากที่สุด

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	4	2.70
2.ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน	7	4.73
3.ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	35	23.65
4.ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	25	16.89
5.ด้านบริการชำระภาษี	77	52.03
รวม	148	100

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่คิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกควรปรับปรุงด้านบริการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 52.03 รองลงมาด้านสถานที่ให้ข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 23.65 ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 16.89 ด้านบริการข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 4.73 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ควรออกบริการชำระภาษีเคลื่อนที่เหมือนกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ออกพร้อมกับการประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาสามปี และจัดให้มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก