



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ

ที่ ตง ๗๔๔๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ

เรื่องเดิม ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลลัพธ์ ปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ได้จัดทำแบบประเมินเพื่อประเมินผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีตอบแบบประเมิน จำนวน ๕๐ ชุด ซึ่งผลประเมินดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์กับประชาชนในภาพรวม และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ประกอบการพิจารณาในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวรุจิรา เกียรติพิมล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางศิริพรรณ มากนคร)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาวศิริวรรณ

(ลงชื่อ)

ศิริ

(นางสาวศิริวรรณ ว่องทั้ง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาว

(ลงชื่อ)

ศิริ

(นางสาวศิริวรรณ ว่องทั้ง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ

รายงานผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ชุด ปรากฏผล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ๑ แสดงความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) N = ๕๐	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๒๑	๔๒.๐๐
หญิง	๒๙	๕๘.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๗	๑๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๖.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๐	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๐	๔๐.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔.๐๐
๔.อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๔.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓	๖.๐๐
พนักงานเอกชน	๔	๘.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๙	๑๘.๐๐
เกษตรกร	๒๑	๔๒.๐๐
พ่อบ้าน แม่บ้าน	๓	๖.๐๐
ว่างงาน	๒	๔.๐๐
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๒.๐๐
๕.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๙	๑๘.๐๐
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๕๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๒๖.๐๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓	๖.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วงระหว่าง ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา และระดับ มัธยมศึกษา /เทียบเท่า มากสุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ อาชีพ เกษตรกร มากสุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ รายได้ต่อเดือน ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท มากสุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๖. รับบริการในส่วนของ

สำนักงานปลัด ได้แก่ งานผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด จดทะเบียนพานิช ฯลฯ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

กองคลัง ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้ งานพัสดุ การเงิน ฯลฯ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒
 กองช่าง ได้แก่ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รับรองสิ่งก่อสร้าง น้ำประปา ไฟฟ้าสาธารณะ ฯลฯ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของ อบต.ทุ่งต่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					การแปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ						
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตรอัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ	๑๒.๐๐	๖๘.๐๐	๒๐.๐๐	-	-	มาก
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐.๐๐	๗๖.๐๐	๑๔.๐๐	-	-	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔.๐๐	๖๖.๐๐	๒๐.๐๐	-	-	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๔.การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๑๐.๐๐	๗๘.๐๐	๑๒.๐๐	-	-	มาก
๕.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๑๔.๐๐	๗๐.๐๐	๑๖.๐๐	-	-	มาก
๖.มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ	๑๐.๐๐	๖๒.๐๐	๒๖.๐๐	-	-	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๗.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	๑๒.๐๐	๖๒.๐๐	๒๖.๐๐	-	-	มาก
๘.มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายบอกจุดบริการ)	๑๐.๐๐	๗๐.๐๐	๑๘.๐๐	๒.๐๐	-	มาก
๙.มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด	๑๐.๐๐	๕๖.๐๐	๓๔.๐๐	-	-	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๐.ได้รับบริการตรงกับความต้องการ	๑๒.๐๐	๘๒.๐๐	๖.๐๐	-	-	มาก
๑๑.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒.๐๐	๗๘.๐๐	๑๐.๐๐	-	-	มาก
๑๒.ภาพรวมการให้บริการ	-	๑๐๐	-	-	-	มาก

จากตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตรอัธยาศัยดีเต็มใจให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐

๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๔.การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

๕.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๖.มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๗.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒

๘.มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ (เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ป้ายบอกจุดบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๙.มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

ด้านผลจากการให้บริการ

๑๐.ได้รับบริการตรงกับความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๑๑.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากตอบ มาก จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

สรุป มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๕๐ คน โดยผลปรากฏว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๗. คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ๘.๓๐ คะแนน

๘. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจะมีที่นั่งรองรับประชาชนมาติดต่องาน
- ควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบ ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ
- ทางเข้า-ออก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อควรมี ๒ ทาง
- ควรให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ให้มากกว่าเดิม เพื่อประชาชนได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

ซึ่งข้อเสนอแนะนี้เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการในครั้งถัดไปให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับท้องถิ่นต่อไป