



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต

ที่ นธ ๗๕๑๐๑/๕๕๕

วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา องค์การการให้บริการแก่ประชาชนให้แก่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้ทำการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๖๕ ฉบับ จึงขอสรุปผลการสำรวจดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุรีย์ พรหมเจียม)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(นางสาวประดับ แดงนำ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายอำนาจ ทองจินดา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต

(ลงชื่อ)

(นายอำนาจ ทองจินดา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโฆษิต

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลโฆสิต อำเภอดงบัง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโฆสิต อำเภอดงบัง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโฆสิต อำเภอดงบัง จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโฆสิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๒.๐๐)
หญิง	๒๙	(๕๘.๒๒)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	(๖.๐๐)
๑๘ - ๓๕ ปี	๑๗	(๓๔.๐๐)
๓๖ - ๕๐ ปี	๑๓	(๒๖.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๗	(๓๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๘	(๓๖.๐๐)
มัธยมศึกษา	๒๒	(๔๔.๐๐)
ปวช./ปวส.	๒	(๔.๐๐)
อนุปริญญา	๓	(๖.๐๐)
ปริญญาตรี	๓	(๖.๐๐)
สูงกว่าปริญญา	-	-
อื่นๆ	๕	(๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๓๓	(๖๖.๐๐)
ลูกจ้าง	๓	(๖.๐๐)
รับราชการ	-	-
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	(๑๒.๐๐)
อื่นๆ	๘	(๑๖.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๐	(๐.๐๐)
การขอรับข้อมูลข่าวสารฯ	๓	(๕.๐๐)
การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๓	(๑๖.๐๐)
การยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	(๓.๓๓)
การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๕	(๘.๓๓)
การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒๐	(๓๓.๐๐)
การขอใช้น้ำประปา	๓	(๕.๐๐)
การชำระภาษีป้าย	๓	(๕.๐๐)
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๘	(๑๓.๓๓)
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	(๑.๖๗)
การขอรับสนับสนุนพืชมอกกวัน	๒	(๐.๐๐)
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๕	(๘.๓๓)
อื่นๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๖๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘/๕๘.๕๖%	๒๗/๔๑.๕๔%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๔๐/๖๑.๕๔%	๒๕/๓๘.๕๖%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๖/๕๕.๓๘%	๒๓/๓๕.๓๘%	๖/๙.๒๓%	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐/๗๖.๙๒%	๑๕/๒๓.๐๘%	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๒/๘๐.๐๐%	๑๓/๒๐.๐๐%	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๖/๘๖.๑๕%	๙/๑๓.๘๕%	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๒/๖๔.๖๒%	๒๐/๓๐.๗๗%	๓/๔.๖๒%	-

๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๕/๖๙.๒๓%	๑๘/๒๗.๖๙%	๒/๓.๐๘%	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕/๘๔.๖๒%	๑๐/๑๕.๓๘%	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๓/๕๐.๗๗%	๑๗/๒๖.๑๕%	๑๕/๒๓.๐๘%	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๓๘/๕๘.๔๖%	๑๕/๒๓.๐๘%	๑๒/๑๘.๔๖%	-

จากตารางที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๙๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๑๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๖๒

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๖.๙๒
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๑๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๖๒
ภาพรวม	๘๒.๕๖

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการ ทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๕๖ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๙๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๑๕ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๖๒

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโฆสิต โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๒

๗. ข้อเสนอแนะ