



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา โทร. ๐-๕๕๘๐-๐๕๘๙

ที่ สป /๒๕๖๖

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา

๑. เรื่องเดิม

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหา/อุปสรรค ความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนภายในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม และเพื่อให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและสถานการณ์ปัจจุบัน

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา ได้สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา เสร็จเรียบร้อยแล้ว

๓. ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำรายงานการสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา และเผยแพร่บนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบ (ตามเอกสารแนบ)

(นายจรศักดิ์ ใจใหญ่)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ว่าที่พันตรี

(วิทยา ครุอินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา

(นายสมัย ทิมอ่วม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔	๒๘.๐๐
หญิง	๓๖	๗๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๘	๓๖.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๒๓	๔๖.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๑๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๕	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๑๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๒๔	๔๘.๐๐
ผู้ประกอบการ	๖	๑๒.๐๐
ค้าขาย	๘	๑๖.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๔.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๒๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จาก ข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๕	๗๐	๑๒	๒๔	๓	๖	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๕	๙๐	๕	๑๐	-	-	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ทบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๒	๘๔	๗	๑๔	๑	๒	-	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๗๖	๑๒	๒๔	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ										
๑. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๔๐	๘๐	๘	๑๖	๒	๔	-	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๓๙	๗๘	๑๑	๒๒	-	-	-	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้ บริการอย่างชัดเจน	๓๘	๗๖	๑๒	๒๔	-	-	-	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	-	-	-	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	-	-	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๐	๘๐	๗	๑๔	๓	๖	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า๑ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องปรับปรุง	๔๘	๙๖
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน		
ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน		
ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๑	๒
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา		
ด้านการชำระภาษี		
ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร	๑	๒
อื่นๆ - จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน		
- ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ		
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามเงา ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านอื่นๆที่ต้องปรับปรุง คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐