



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเพลา (สำนักปลัด)

ที่ กบ.๗๕๖๐๑/๗๑๓.

วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพลา ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพลา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพลา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพลา รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลเพลา ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเพลา จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพลา ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสลักชัย ทองมาก)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายสุชาติ ไชยขาว)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสุนันต์ คงนาค)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายจินดา ช่างคิด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเพขลา อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่
ประจำปี ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพขลา อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเพขลา โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเพขลา อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๗๓	(๖๒.๔๐)
- หญิง	๔๔	(๓๗.๖๐)
รวม		(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๒.๕๖)
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๓	(๓๖.๗๕)
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๘	(๔๙.๕๘)
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๓	(๑๑)
รวม		(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	๓๙	(๓๓.๓๓)
- มัธยมศึกษา/หรือเทียบเท่า	๔๔	(๓๘.๕๙)
- ปริญญาตรี	๒๗	(๒๓.๐๗)
- ปริญญาโท	๗	(๕.๙๘)
- อื่นๆ	-	
รวม		(๑๐๐)
๔. อาชีพ		
- เกษตรกร	๖๕	(๕๕.๕๕)
- รับจ้าง	๘	(๖.๘๖)

- รับราชการ	๑๕	(๑๒.๘๒)
- ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	(๙.๕๐)
- เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒	(๑.๗๐)
- อื่นๆ	๑๖	(๑๓.๖๗)
รวม		(๑๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพลา เพื่อทราบถึงระดับความพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และจะใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพลา โดยสำรวจจากภาพรวม มีอยู่ ๙ ประเด็น ๓ ระดับ คือ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗.๐๐	๔.๒๒	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖.๔๔	๔.๓๓	๐.๑๑
๓. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗.๖๗	๓.๔๔	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕.๕๕	๕.๕๖	๐.๑๑
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖.๖๗	๔.๔๔	๐.๑๑
๖. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๖.๒๒	๔.๘๙	๐.๒๒
๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๖.๗๘	๔.๑๑	-
๘. การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ	๖.๔๔	๔.๖๗	๐.๑๑
๙. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	๕.๕๖	๕.๓๓	๐.๑๑
รวม	๕๘.๒๒	๔๑.๐๐	๐.๗๗

จากจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พอใจมาก
จากจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พอใจ
จากจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ไม่พอใจ

คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๒
คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

สรุปความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพขลาในภาพรวม ได้จัดทำแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพขลาอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๓

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีที่สำหรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด และคนพิการ เพื่อสะดวกในการลงทะเบียน

๒. แยกโซนและพื้นที่สำหรับบริการประชาชนที่มารับบริการชำระภาษี ให้มีความสะดวกมากขึ้น และเพื่อป้องกันโรค Covid-๑๙