ผลการสำรวจแบบความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ขององค์การบริการส่วนตำบลวังทอง ประจำปีพ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในหมู่บ้านจำนวน 400 คนใน หมู่ที่1-8 ที่เข้ามารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	162	42.50
หญิง	170	40.50

2.อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.50
21-40ปี	68	17.00
41-60ปี	80	20.00
60ปีขึ้นไป	170	42.50

3.ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	116	29.00
มัธยมศึกษา	176	44.00
ปริญญาตรี	40	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

4.อาชีพผู้มารับบริการ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	216	54.00
ผู้ประกอบการ	36	9.00
อื่นๆ.....	80	20.00

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก(5)		พอใจ		พอใจน้อย(3)		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	115	28.37	163	40.75	54	13.50	-	0	-	0
1.2 ความรวดเร็วการให้บริการ	107	26.75	152	38.00	73	18.25	-	0	-	0
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศชี้แจงข้อมูลเที่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	148	37.00	109	27.25	75	18.75	-	0	-	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	117	29.25	178	44.50	37	9.25	-	0	-	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นก่อนต้องได้รับบริการก่อน	154	38.50	83	20.75	95	23.75	-	0	-	0
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	115	28.75	104	26.00	113	28.25	-	0	-	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	132	33.00	117	29.25	83	20.75	-	0	-	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง เป็นต้น	118	29.50	194	45.50	20	5.00	-	0	-	0
3.4 ความซื่อสัตว์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	125	31.25	118	29.50	89	22.25	-	0	-	0
3.5การให้บริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	164	41.00	100	25.00	68	17.00	-	0	-	0
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญญาลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุด	107	26.75	152	38.00	73	18.25	-	0	-	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	148	37.00	109	27.25	75	18.75	-	0	-	0
4.3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	125	31.25	118	29.50	89	22.25	-	0	-	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	132	33.00	117	29.25	83	20.75	-	0	-	0

<u>ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ</u>

1. ด้านเวลา
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. หากิจกรรมการส่งเสริมอาชีพบ่อยครั้ง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

<u>สรุป</u> ประชาชนในตำบลวังทองทั้ง 8 หมู่บ้านนั้นได้ออกสำรวจข้อมูลจำนวน 400 ชุดแต่เก็บข้อมูลสำรวจได้มา 332 ชุด คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ในการตอบคำถามได้ 100 เปอร์เซ็นต์ ประชาชนส่วนใหญ่

ด้านเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 3.86 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วง ระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 3.98 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ใน 0.66 มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.10 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ใน 0.78 มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

ด้านอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจจุด/ชิองการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.13 จากระดับคะแนนเต็ม 5 โดยมีค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานอยู่ที่ 0.65 มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

ภาคผนวก

บันทึกข้อความ

สวนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ที่ สท ๗๗๕๐๑/๑๒ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจการให้บริการของประชาชนตำบลวังทอง

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ให้การกระจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดไว้ในหมวดที่ ๒ มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับของมาตราที่ ๑๖ โดยมีอำนาจและหน้าที่จัดระบบ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทยยังได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาและให้การติดตามและประเมินแผนพัฒนา เพื่อนำผลที่ได้นำไปแก้ไข/ปรับปรุง การปฏิบัติงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารจัดบริการสาธารณะได้ตรงความต้องการของประชาชนและมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และเกิดความสอดคล้องกับแนวการประเมินมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะ นั้น

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ที่ ๔๒๙/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อกาให้บริการ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๓ โดยมีหน้าที่ติดตามประเมินผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึ่งพอใจต่อการให้บริการ เพื่อให้มีการติดมาประเมินผลเป็นอย่างต่อเนื่อง และบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

๓. <u>ข้อพิจารณา</u>

จากการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของประชาชนตำบลวังทองได้ผลดังนี้

ประชาชนในตำบลวังทองที่ได้เข้ารับบริการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ โดยประชาชนได้เข้ามารับบริการ ณ จุดบริการดังต่อไปนี้

-ด้านการจ่ายค่าภาษีโรงเรือน ป้าย จำนวนผู้เข้ารับบริการ ๑,๐๐๐ คน

-ด้านที่ผู้รับจ้าง จำนวนผู้เข้ารับบริการ ๓๐๐ คน

-ด้านเบี้ยยังชีพ เด็กแรกเกิด จำนวนผู้เข้ารับบริการ ๑,๐๐๐ คน

- ด้านเรื่องร้องเรียน และยื่นคำร้อง จำนวนผู้เข้ารับบริการ ๑๐๐ คน

รวมผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้น จำนวน ๔๐๐ คน

จำนวนชุดแต่เก็บข้อมูลสำรวจได้มา ๔๐๐ ชุด คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ในการตอบคำถามได้ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อประชาชน

ด้านเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๓.๘๖ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๖๒มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วง ระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๓.๙๘ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ใน ๐.๖๖ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๑๐ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ใน ๐.๗๘ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

ด้านอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจจุด/ชิองการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ยสูงถึง ๔.๑๓ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ โดยมีค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานอยู่ที่ ๐.๖๕ มีคะแนนลดหลั่นลงมาแต่ยังคงอยู่ในช่วงระดับคะแนนปานกลางถึงมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางศุภารมย์ สุวรรณวงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นางสำพรวน ศรีสืบวงค์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ลงชื่อ

(นายประดิษฐ์ พละทรัพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง