



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ที่ สพ ๗๘๘๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแนวทางขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มาติดต่อราชการเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นั้น

ดังนั้น งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก จึงขอรายงานสรุปผลผู้ขอใช้บริการผู้มารับบริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

อรดา

(นางสาวอรดา อุณรุส)

ผู้ช่วยงานประชาสัมพันธ์

(นางสาวศรีอรุณ ดอกกุหลาบ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

(นายณรงค์ชัย พงศ์ศรีเพียร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

(นายอำนาจ หนูมังกู)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

สำนักปลัด.

โทร./โทรสาร ๐๓๕ - ๙๖๙ - ๙๒๙ , ๐๘๕ - ๑๙๗ - ๗๓๑๒

Email : thaptilek.sp๓๘@gmail.com

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อบริการประชาชน”



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุปประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
องค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้เหล็ก อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๓๘.๓๓
หญิง	๓๗	๖๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๓๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๔๖.๖๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๒๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๙	๓๑.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๒๓	๓๘.๓๓
ปริญญาตรี	๑๖	๒๖.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙	๑๕.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๑	๕๑.๖๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๒	๓.๓๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ และองค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตอนที่ ๒ สรุปเรื่องที่มาให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
คำร้องขอความช่วยเหลือเรื่องทั่วไปของประชาชน	๕	๘.๓๓
การร้องเรียนร้องทุกข์	๖	๑๐.๐๐
การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางหอกระจายข่าวหมู่บ้าน	๔	๖.๖๗
งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐	-	-
การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและสาธารณภัย	๕	๘.๓๓
สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑	๑.๖๗
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖	๑๐.๐๐
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑	๑.๖๗
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕	๘.๓๓
การให้บริการอินเทอร์เน็ต	๖	๑๐.๐๐
ผู้มาติดต่อรับเช็ค	๕	๘.๓๓
ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	๓	๕.๐๐
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๔	๖.๖๗
ภาษีป้าย	-	-
จดทะเบียนพาณิชย์	-	-
การขอใช้ถังขยะและการเก็บค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	๓	๕.๐๐
การขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร	๒	๓.๓๓
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	-	-
การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ดินเขตดินถม	-	-
การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	-	-
การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาการเด็กเล็กสังกัด อบต.ทับตีเหล็ก	-	-
งานบริการสังคม	-	-
การให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชน	๔	๖.๖๗
อื่นๆ	-	-
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
จากตอนที่ ๓ องค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้เหล็กมีผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๐	๑๐๐.๐๐	-	-						
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๐	๑๐๐.๐๐	-	-						
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๙	๙๘.๓๓	๑	๑.๖๗						
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๘	๙๖.๖๗	๒	๓.๓๓						
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๐	๑๐๐.๐๐	-	-						
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๘	๙๖.๖๗	๒	๓.๓๓						
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๙	๙๘.๓๓	๑	๑.๖๗						
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๘	๙๖.๖๗	๒	๓.๓๓						
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน - หลัง	๖๐	๑๐๐.๐๐	-	-						
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๘	๙๖.๖๗	๒	๓.๓๓						
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๙	๙๘.๓๓	๑	๑.๖๗						
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๕๙	๙๘.๓๓	๑	๑.๖๗						
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๖๐	๑๐๐.๐๐	-	-						

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่ยังพบปัญหาในด้านการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกในส่วนการจอดรถสำหรับผู้มารับบริการในบางครั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็กมีการจัดกิจกรรมหรือมีหน่วยงานอื่นมาขอใช้สถานที่ พื้นที่สำหรับจอดรถอาจไม่สะดวกหรือไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก จะนำข้อมูลการวิเคราะห์นี้ไปวางแผนปรับปรุงให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยการจัดสรรจุดบริการที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้เพียงพอและเหมาะสมตามจุดต่างๆ และจะดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ