



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ที่ สพ ๓๘๘๐๑/๑๗๖

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ประจำปี ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแนวทาง ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ประจำปี ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวนันท์ลินี พิทักษ์ชัยณรงค์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการรักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

(นายณรงค์ชัย พงศ์ศรีเพียร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

(นายณรงค์ชัย พงศ์ศรีเพียร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็กปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

สำนักปลัด.

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

Email : thaptilek.sp๓๘@gmail.com

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อบริการประชาชน”



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๓๘.๓๓
หญิง	๓๗	๖๑.๖๗
รวม		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		๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๙	๓๑.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๒๓	๓๘.๓๓
ปริญญาตรี	๑๖	๒๖.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๓๓
รวม		๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙	๑๕.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๔๑.๖๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๘	๑๓.๓๓
อื่นๆ	-	-
รวม		๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ และองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ตอนที่ ๒ สรุปเรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
คำร้องขอความช่วยเหลือเรื่องทั่วไปของประชาชน	๕	๘.๓๓
การร้องเรียนร้องทุกข์	๖	๑๐.๐๐
การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางหอกระจายข่าวหมู่บ้าน	๔	๖.๖๗
งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๔	๖.๖๗
การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและสาธารณภัย	๕	๘.๓๓
สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑	๑.๖๗
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖	๑๐.๐๐
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑	๑.๖๗
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕	๘.๓๓
การให้บริการอินเทอร์เน็ต	๖	๑๐.๐๐
ผู้มาติดต่อรับเช็ค	๕	๘.๓๓
ทำสัญญาซื้อ ทำสัญญาจ้าง	๓	๕.๐๐
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	
ภาษีป้าย	-	
ภาษีบำรุงท้องที่	-	
จดทะเบียนพาณิชย์	-	
การขอใช้ถังขยะและการเก็บค่าบริการกำจัดขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก	๓	๕.๐๐
การขออนุญาตก่อสร้าง / ตัดแปลง / ต่อเติมอาคาร	๒	๓.๓๓
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	-	
การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ดินชุดดินถม	-	
การดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ		
การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาการเด็กเล็กสังกัด อบต.ทับตีเหล็ก	-	
งานบริการสังคม	-	
การให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนในตำบลทับตีเหล็ก	๔	๖.๖๗
อื่นๆ		
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสรุปรูปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากตอนที่ ๓ องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็กมีผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคำติ ตั้งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๒	๘๖.๖๗	๘	๑๓.๓๓	-	-	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๕๘	๙๖.๖๗	๒	๓.๓๓	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๖	๙๓.๓๓	๔	๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๕	๙๑.๖๗	๕	๘.๓๓	-	-	-	-	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๕๔	๙๐.๐๐	๖	๑๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๐	๘๓.๓๓	๘	๑๓.๓๓	๒	๓.๓๓	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๓	๘๘.๓๓	๖	๑๐.๐๐	๑	๑.๖๗	-	-	-	-
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง	๕๙	๙๘.๓๓	๑	๑.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๘	๙๖.๖๗	๒	๓.๓๓	-	-	-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๖	๙๓.๓๓	๔	๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๕๕	๙๑.๖๗	๕	๘.๓๓	-	-	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๘	๙๖.๖๗	๒	๓.๓๓	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ควรปรับปรุงด้านใด

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
-ไม่ต้องปรับปรุง	๕๗	๙๕.๐๐
-ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
-ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
-ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
-ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
-ด้านการชำระภาษี	-	-
-ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	-	-
-อื่นๆ -จุดบริการที่จอดรถสำหรับประชาชน	๒	๓.๓๓
-ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ	๑	๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และด้านอื่นๆ เช่น จุดบริการที่จอดรถสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก

โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีอุปสรรคปัญหาด้านอื่นๆ เช่น จุดบริการที่จอดรถสำหรับประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการ และเรื่องป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการว่าติดต่อเรื่องใด ยังสื่อสารให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้เข้าใจไม่เพียงพอ และบางรายการไม่มีป้ายระบุตำแหน่งขั้นตอนที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลทับตีเหล็ก จะนำข้อมูลการวิเคราะห์นี้ไปวางแผนปรับปรุงให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากขึ้น โดยการจัดสรรจุดบริการที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้เพียงพอและเหมาะสมตามจุดต่างๆ ของสำนักงาน และจัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานให้ครอบคลุมและมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน