



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง โทร. ๐๓๒-๕๙๑๔๕๕

ที่ พบ ๗๖๕๐๑/

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง " ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จำนวน ๘๐ คน ซึ่งมีการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน ๕๐ คน เพื่อสรุปผลและนำมาพัฒนาการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายมาน้อย ขาวคง)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ท่าช้าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง.....ทราบ.....

(นายวรพล แผนเจริญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง.....ทราบ.....

(นายปรีชา มากเกิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชน เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ และนำความคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ให้มีประสิทธิภาพรองรับการให้บริการประชาชน ได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น นั้น ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการประชาชน จำนวน ๘๐ คน จัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน ๕๐ คน เพื่อสรุปผลและนำมาพัฒนาการให้บริการประชาชนในปีต่อไป ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิด เป็นร้อยละ ๕๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๒	๒๔
อายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๑๘	๓๖
อายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี	๑๓	๒๖
อายุมากกว่า ๕๐ ปี	๗	๑๔
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี เป็นร้อยละ ๓๖

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
โสด	๕	๑๐
สมรส	๔๑	๘๒
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๔	๘
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นร้อยละ ๘๒

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๘	๓๖
มัธยมศึกษา	๑๒	๒๔
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕	๓๐
ปริญญาตรี	๕	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาคิด เป็นร้อยละ ๓๖

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
เกษตรกร	๒๖	๕๒
ลูกจ้าง	๔	๘
รับราชการ	๓	๖
รับจ้างทั่วไป	๑๒	๒๔
อื่นๆ	๕	๑๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร เป็นร้อยละ ๕๒

ตอนที่ ๒ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๕ (๓๐)	๓๕ (๗๐)	๐	๐	๓.๗๐	ดีมาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓ (๔๖)	๒๗ (๕๔)	๐	๐	๓.๔๖	ดีมาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๓๓ (๖๖)	๑๗ (๓๔)	๐	๐	๓.๖๖	ดีมาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๘ (๕๖)	๒๒ (๔๔)	๐	๐	๓.๕๖	ดีมาก
๕.ความสะอาดที่ได้รับจากกาบริการแต่ละขั้นตอน	๓๔ (๖๘)	๑๖ (๓๒)	๐	๐	๓.๖๘	ดีมาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๑ (๔๒)	๒๙ (๕๘)	๐	๐	๓.๔๒	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๕๘	ดีมาก
คิดเป็นร้อยละ					๕๙.๖๗	

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ รองลงมาคือ ความสะอาดที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘ ในระดับดีมาก

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๒๔ (๔๘)	๒๖ (๕๒)	๐	๐	๓.๔๘	ดีมาก
๒.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๗ (๓๔)	๓๓ (๖๖)	๐	๐	๓.๓๔	ดีมาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๑๘ (๓๖)	๓๒ (๖๔)	๐	๐	๓.๓๖	ดีมาก
๔.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓๔ (๖๘)	๑๖ (๓๒)	๐	๐	๓.๖๘	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๔๖	ดีมาก
คิดเป็นร้อยละ					๘๖.๖๒	

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘ รองลงมาคือ ด้านสุขภาพกายมารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๔๘

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนร้อยละด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๖ (๗๒)	๑๔ (๒๘)	๐	๐	๓.๗๒	ดีมาก
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๑ (๖๒)	๑๙ (๓๘)	๐	๐	๓.๖๒	ดีมาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๓ (๖๖)	๑๗ (๓๔)	๐	๐	๓.๖๖	ดีมาก
๔."ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๒๘ (๕๖)	๒๒ (๔๔)	๐	๐	๓.๕๖	ดีมาก
๕."คุณภาพและความทันสมัย"ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๔ (๖๘)	๑๖ (๓๒)	๐	๐	๓.๖๘	ดีมาก
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๑ (๔๒)	๒๙ (๕๘)	๐	๐	๓.๔๒	ดีมาก
๗.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๘ (๓๖)	๒๐ (๔๐)	๑๒ (๒๔)	๐	๓.๑๒	ดี
๘.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๑๕	๑๗	๑๘	๐	๒.๙๔	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๔๖	ดีมาก
คิดเป็นร้อยละ					๔๓.๒๕	

จากตารางที่ ๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนร้อยละด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๗ (๗๔)	๑๓ (๒๖)	๐	๐	๓.๗๔	ดีมาก
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๑ (๔๒)	๑๑ (๒๒)	๑๘ (๓๖)	๐	๓.๐๖	ดี
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๓ (๖๖)	๑๗ (๓๔)	๐	๐	๓.๖๖	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๔๘	ดีมาก
คิดเป็นร้อยละ					๘๗.๐๐	

จากตารางที่ ๙ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๔๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างมีประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

๑. ปัจจัยส่วนบุคคล ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ สถานภาพสมรส สมรสจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

๒. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความล่องตัว ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับดีมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย ๓.๒๘ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๒

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในระดับดีมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย ๓.๓๔

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในการในสถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ค่าเฉลี่ย ๓.๒๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ย ๑.๖๖ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการค่าเฉลี่ย ๓.๔. ในระดับดี ได้แก่ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๑๒ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ๒.๘๔

๒.๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการบริการ ในระดับดีมาก ได้แก่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๗๔ และความได้ร้บจากการบริการของหน่วยงานค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ ความพึงพอใจในระดับดี ได้แก่ ได้ค้บค้ค่า ค้บประโยชน์ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๐๖

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในเขตตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ต่อการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ โดยการเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐