



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ๐๕๕ ๖๘๒ ๑๐๖

ที่ สท ๗๕๐๐๑/

วันที่ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

ข้อเท็จจริง

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ได้ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลวังลึก ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ คือตั้งแต่ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร, การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ, การติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ และงานอื่นๆ ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ข้อเท็จจริง

๑. สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกด้วยเครื่องมือ คือ แบบสอบถามทั้งหมด ๓ ตอน ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไป , ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ และตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแบบสุ่ม จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒. ใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อประมวลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก สามารถประมวลผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๓.๒๕ ในแต่ละด้าน ที่มากที่สุด คือ การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม , มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย , ความสุภาพในการให้บริการ , รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่

ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

เพื่อให้การบริการประชาชนในปีงบประมาณถัดไปมีประสิทธิภาพตามที่ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ด้านที่สมควรปรับปรุงพัฒนา คือ ในหัวข้อมีสถานจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกตพร คุณเคย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นายณณาท ทองปอนด์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ลง

ลงชื่อ

(นายสรยุทธ์ ยันต์วิเศษ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายก อบต.วังลึก

ลงชื่อ

(นายมนัส อยู่คอน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก อำเภอสรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก อำเภอสรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย จัดให้มีการประเมินความคิดเห็นของประชาชนตำบลวังลึกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ดังต่อไปนี้

๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
๓. ความสุภาพในการให้บริการ
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
๕. มีสถานที่จอดรถให้กับผู้มาติดต่อราชการ
๖. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ
๗. มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ในการนี้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ได้จัดทำแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๒๐ ฉบับ และได้รับกลับคืนมา จำนวน ๑๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๕ ผลการสำรวจพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึกในครั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ได้ใช้หลัก scale ๔ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความคิดเห็นของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๓.๐๐ - ๔.๐๐	ดีมาก
๒.๐๐ - ๒.๙๙	ดี
๑.๐๑ - ๑.๙๙	พอใช้
๐.๐๑ - ๑.๐๐	ต้องปรับปรุง

ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความเห็นของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก ดังกล่าวสามารถอธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง แสดงค่าความคิดเห็นของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓.๙๑	ดีมาก
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓.๘๖	ดีมาก
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๓.๙๑	ดีมาก
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๖๑	ดีมาก
๕. มีสถานที่จอดรถให้กับผู้มาติดต่อราชการ	๓.๗๔	ดีมาก
๖. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	๓.๒๔	ดีมาก
๗. มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓.๖๖	ดีมาก
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓.๙๑	ดีมาก
รวม	๓.๗๓	ดีมาก

สรุปโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก อำเภอศรีสำโรง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๗๓) แสดงได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับดีมาก ในรายหัวข้อระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ความสุภาพในการให้บริการ รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถให้กับผู้มาติดต่อราชการ

ทั้งนี้ เมื่อนำภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังลึก มาคิดเป็นร้อยละจะได้เท่ากับ ร้อยละ ๙๓.๒๕