บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง โทร. ๐๓๕-๔๔๖๖๗๘

ที่ สพ ๗๒๙๐๑/ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ สรุปได้ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยคิดเป็น ๗๒.๑๐% ตามรายละเอียดที่แนบดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวเนตรชนก ทองเชื้อ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

นายนิวัตน์ กลั่นใจ)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

(ลงชื่อ)

(นายขวัญชัย นิลธนกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง ประจำปีงบประมาณ ๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลช่วงเวลาการรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
☐ 8:30 - 10:00 น.	๒๒	(๒๒.๐๐)
☐ 10:01 - 12:00 น.	๔๘	(๔๘.๐๐)
☐ 12:01 - 14:00 น.	๑๖	(๑๖.๐๐)
☐ 14:01 - เวลาปิดทำการ	๑๔	(๑๔.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	(๔๒.๐๐)
หญิง	๕๘	(๕๘.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๘	(๑๘.๐๐)
๓๑ – ๔๐ ปี	๔๐	(๔๐.๐๐)
๔๑ – ๕๐ ปี	๓๐	(๓๐.๐๐)
๕๑ – ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	(๑๒.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๓. สถานภาพ		
โสด	๓๐	(๓๐.๐๐)
สมรส	๓๔	(๓๔.๐๐)
ม่าย/หย่า	๑๖	(๑๖.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๔. การศึกษา		
ประถม	๒๔	(๒๔.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๘	(๓๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๔	(๓๔.๐๐)
ปริญญาตรี	๔	(๔.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๕. อาชีพประจำ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	(๑๒.๐๐)
รับจ้าง	๑๔	(๑๔.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	(๖.๐๐)
ค้าขาย	๑๐	(๑๐.๐๐)
รับจ้าง	๒๐	(๒๐.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๒	(๒๒.๐๐)
๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๔	(๒๔.๐๐)
๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๒	(๒๒.๐๐)
๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๘	(๑๘.๐๐)
๕. สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔	(๑๔.๐๐)
รวม	**๑๐๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๗๐.๓๓	๒๖.๓๓	๓.๓๔	๐	๐
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๑	๒๗	๐	๐	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖	๓๓	๔	๐	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๘	๒๗	๔	๐	๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖๘	๒๘	๔	๐	๐
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๖๙	๒๗	๔	๐	๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๐	๑๖	๔	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	๐	๐	๐
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๗๓	๒๗	๐	๐	๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๖	๓๔	๐	๐	๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐	๓๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๖๘	๓๒	๐	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๓	๒๗	๐	๐	๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๗๐	๓๐	๐	๐	๐

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๗๒.๐๐	๒๔.๐๐	๔.๐๐	๐	๐
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๒	๒๘	๐	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๔	๓๖	๐	๐	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๕	๒๑	๔	๐	๐
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๖๔	๓๖	๐	๐	๐
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖๘	๒๘	๔	๐	๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๙	๑๓	๘	๐	๐
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๑	๑๑	๘	๐	๐
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๗๓	๑๙	๘	๐	๐
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ (เฉลี่ย)	๗๘.๓๓	๒๑.๖๗	๐	๐	๐
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๒	๑๘	๐	๐	๐
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๗๘	๒๒	๐	๐	๐
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๗๕	๒๕	๐	๐	๐

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ ที่ อบต.ดอนโพธิ์ทอง

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ความพึงพอใจต่องานบริการโครงการต่างๆ (เฉลี่ย)	๗๐.๔๐	๒๑.๖๐	๘.๐๐		
๑. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้าน การคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ	๘๐	๑๖	๔	๐	๐
๒. โครงการบริการสาธารณูปโภค ด้านน้ำประปา เพื่อการอุปโภค	๗๐	๒๖	๔	๐	๐
๓. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (งานรดน้ำผู้สูงอายุวันสงกรานต์ , งาน ๕ ธันวา มหาราช , งานวันเด็ก)	๗๒	๒๐	๘	๐	๐
๔. โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี , อบต.เคลื่อนที่	๖๐	๓๒	๘	๐	๐
๕. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , คนพิการ	๘๕	๗	๘	๐	๐
๖. โครงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมฯ (บวชเณรภาคฤดูร้อน ถือศีลอด ถือศีลกินเจ ประเพณีชักพระ พิธีเข้าสุนัดหมู่)	๖๔	๒๔	๑๒	๐	๐
๗. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (กีฬาต้านยาเสพติด , ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากรีฑา ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ อบต.)	๖๐	๒๘	๑๒	๐	๐
๘. โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)	๗๑	๒๑	๘	๐	๐
๙. โครงการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)	๗๒	๒๐	๘	๐	๐

<u>ตอนที่ ๕</u> ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๕.๑ สิ่งที่ท่านประทับใจ ที่ท่านได้รับในการให้บริการคือ

พนักงานมีความเป็นกันเอง

พนักงานมารยาทดี พูดจาไพเราะ

นายกอบต.รับฟังประชาชน

๕.๒ ปัญหาในการให้บริการของอบต.ดอนโพธิ์ทองคือ

มีบุคลากรน้อย

๕.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของอบต.ดอนโพธิ์ทอง คือ

ไม่มี