บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู โทร ๐๗๗-๙๒๖๐๕๐
ที่ สฎ ๘๐๕๐๑/ **วันที่** ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)
(นางสาวสุพิชชา นพมาศ)
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด เสนอประธานฯ
.....
.....
(ลงชื่อ)
(นายอิทธิพล ดิษฐอินทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู
.....
.....
(ลงชื่อ)
(นายยุทธศักดิ์ สวนบรรจง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล - ทราบ
.....
.....
(ลงชื่อ)
(นางอาภรณ์ อนุกูล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู
อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้ผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจำนวน ๕๐ คน

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอสรุปการรายงานผลการสำรวจแยกเป็นงานบริการ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

- ชาย ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖
- หญิง ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔
- รวม ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
- ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- ๔๑ -๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔
- รวม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. การศึกษา

- ประถมศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔
- ปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- รวม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. อาชีพ

- เกษตรกร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖
- ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖
- อื่นๆ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘
- รวม จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

จากข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุด
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ และ เกษตรกร น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

สำนักปลัดฯ

งานบริหารงานทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสาร	๒	๔.๐๐
ขอใช้ห้องประชุม	๒	๔.๐๐
ขอยืมวัสดุอุปกรณ์ของทางอบต.สาคู	๓	๖.๐๐
ขอใช้สนามกีฬาในร่มอเนกประสงค์อบต.สาคู	๔	๘.๐๐
งานอื่นๆ	๒	๔.๐๐
ร้องเรียนร้องทุกข์	๒	๔.๐๐

งานสาธารณสุข

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ขอรับการสนับสนุนงบประมาณกองทุน สปสช.	๒	๔.๐๐
ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓	๖.๐๐
เงินอุดหนุน อสม.	๑	๒.๐๐

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและสาธารณภัย	๕	๑๐.๐๐

งานพัฒนาชุมชน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓	๖.๐๐
การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๔	๘.๐๐
การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔	๘.๐๐
การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-

กองคลัง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔	๘.๐๐
ชำระภาษีป้าย	๓	๖.๐๐
ผู้มาติดต่อรับเช็ค	-	
การจด ยกเลิก เปลี่ยนแปลง ทะเบียนพาณิชย์	๒	๔.๐๐

กองช่าง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒	๔.๐๐
ขอเลขทะเบียนบ้าน	๒	๔.๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบทดสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒	-	-	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๔	๘	-	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
- ไม่ต้องปรับปรุง	๔๘	๙๖.๐๐
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
- ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
- ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
- ด้านการชำระภาษี	-	-
- ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	-	-
- จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน	๑	๒.๐๐
- ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่จัดตั้งให้บริการ	๑	๒.๐๐
- อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านอื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และ ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่จัดตั้งให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐