



๗๐/

ที่ สป ๗๒๗๐๑/๖๓๖

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง
๒๓ หมู่ที่ ๕ ถนนวังม่วง - ชับสนุ่น
อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ๑๘๒๒๐

๒๓๗ พศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง มีความประสงค์ให้ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมือง และสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ใน ๔ งาน คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี ประกอบด้วยความพึงพอใจการให้บริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้รับรายงานการสรุปผลการสำรวจประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเรียบร้อยแล้ว บทสรุปคือ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมานะชัย สุนันทา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

28/11/๐๔

งานบริหารงานบุคคล

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

โทร.๐-๓๖๗๓-๐๙๖๑

โทรสาร ๐-๓๖๗๓-๐๙๖๑

.....ปลัด อบต.วังม่วง
.....รองปลัด อบต.วังม่วง
.....หัวหน้าสำนักงานปลัด
.....หัวหน้างาน
.....พิมพ์ทาน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รองศาสตราจารย์ ดร.วิฑูรย์ ทอแก้ว

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนากิจการสื่อสารการเมืองและสังคม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

ที่ สป ๗๒๗๐๑/

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ข้อเท็จจริง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว(รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาด้วย)สรุปได้ดังนี้

๑. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วงในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการได้ดังนี้

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๓ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

๒.๑ งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๓ งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

๒.๔ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวยอดอนงค์ ทองขาว)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

-ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

.....
.....
.....

(นางสาวกิติมาภรณ์ คงชาญแพทย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

.....
.....
.....

สืบตำรวจโท

(สิริศักดิ์ หอมริน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

-ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง

.....
.....
.....

(นายมานะชัย สุนันตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังม่วง