



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋ว อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา

ที่ ขย ๗๕๗๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋ว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋วได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้ว เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋วเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนโดยรวมและเพื่อเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติของทางราชการ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบท้ายนี้

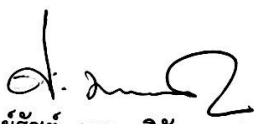
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

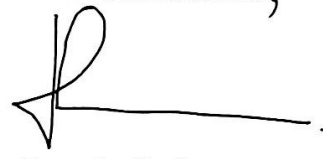
(นายวัฒนา ประเสริฐสังข์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋ว
-เพื่อโปรดทราบ

.....
.....


(นางศรัณย์รัชต์ มงคลทวีวัฒนา)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการ
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋ว


(นายประเสริฐ แต่งทรัพย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋ว

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๓

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋วอำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋วอำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิจำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในงานวิจัยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยมีดังนี้ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋วในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๑๓ เปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่ามีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

๑) งานด้านการศึกษาประชาชนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๒๑

๒) งานด้านรายได้และภาษีประชาชนที่มาขอความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๙๕

๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประชาชนที่มาขอรับบริการความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๕๑

๔) งานด้านสาธารณสุขปโภคประชาชนที่มาขอรับบริการความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๘

๕) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนที่มาขอรับบริการความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนได้เสนอแนะให้ปรับลดขั้นตอนบางขั้นตอนลง เพื่อให้การบริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้นไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนได้เสนอแนะให้ปรับปรุง แบบฟอร์มการขออนุญาตให้ชัดเจนมากขึ้นและให้มีการแนะนำขั้นตอนการลงรายละเอียดในแบบฟอร์มขออนุญาตด้วยและให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางเว็บไซต์ของ อบต.ห้วยยายจิ๋ว ด้วย

แบบสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2563
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋ว อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

ด้านที่	งานบริการ	($\bar{x}$)	S.D.	ร้อยละ	คะแนน
1	งานด้านการศึกษา	4.77	0.482	97.21	10
2	งานด้านรายได้และภาษี	4.76	0.490	96.95	10
3	งานด้านทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี	4.77	0.477	97.51	10
4	งานด้านสาธารณสุขโรค	4.75	0.507	96.68	10
5	งานด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสหรือผู้สูงอายุ	4.77	0.476	97.32	10
เฉลี่ยรวมทั้ง 5 งาน		4.76	0.486	97.13	10

จากการพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยายจิ๋วในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 97.13 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน