



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด สำนักปลัด
 ที่... ขก. ๘๐๘๐๑/๑๓๐๓... วันที่... ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
 เรื่อง... รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ การบริการให้เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

ตามที่งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ การบริการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการ ของงานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสุกัญญา ประโพธิ์ทั้ง)

ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

[Signature]
 ศิริพร ดงจิตร

(นายศรเพชร สมอคำ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

[Signature]
 - ๘๐๑๓๖๖

(นางวิลาวัลย์ หน่ายโสภ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

[Signature]
 - ๘๐๑๓๖๖

(นายสยาม นาไพรวัน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ตาม



(นายประยูร ชุนสุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด
อำเภอแวงน้อย จังหวัดชลบุรี

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ
การบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด อำเภอเวียงชัย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง (ผู้สูงอายุ คนพิการ) และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่ง แบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่ม ผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่า ทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าวัด อำเภอเวียงชัย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒

ลำดับที่ ๒ ด้านเวลา เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓

ลำดับที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๖

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง

เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๕ และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง

๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน
ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๓๙ ๔๑	๔๘.๗๕ ๕๑.๒๕	
๒. อายุ ๑๕ - ๒๕ ปี ๒๖ - ๓๕ ปี ๓๖ - ๔๕ ปี ๔๖ - ๕๕ ปี ๕๖ - ๖๕ ปี ๖๖ - ๗๕ ปี - มากกว่า ๗๕ ปี	๐ ๐ ๐ ๐ ๔ ๓๐ ๒๖ ๒๐	๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๕.๐๐ ๓๗.๕๐ ๓๒.๕๐ ๒๕.๐๐	
๓. สถานภาพสมรส - โสด - สมรส - หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๖ ๔๖ ๒๘	๗.๕๐ ๕๗.๕๐ ๓๕.๐๐	
๔. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด - ประถมศึกษาหรือต่ำสุด/ไม่ได้เรียน - มัธยมศึกษา - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๔๖ ๒๘ ๖ ๐ ๐	๕๗.๕๐ ๓๕.๐๐ ๗.๕๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐	
๕. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๔๖ ๒๘ ๖ ๐	๕๗.๕๐ ๓๕.๐๐ ๗.๕๐ ๐.๐๐	
๖. สถานภาพของผู้มารับบริการ - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๘ ๖๒ ๓ ๗	๑๐.๐๐ ๗๗.๕๐ ๓.๗๕ ๘.๗๕	

๗. เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๖๖ - ๗๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็น ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงาน	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ							
๑. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๒. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๔. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๕
						๔.๑๒	๘๒.๓๑
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๕	๒	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๒. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๓๙	๓๒	๒	๕	๒	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๓. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๗	๒๔	๒๐	๕	๔	๓.๖๙	๗๓.๗๕
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๘	๒	๑	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๗	๒๕	๑๘	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
						๔.๑๑	๘๒.๒๐
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๒๕	๓๑	๒๐	๓	๑	๔.๐๑	๘๐.๒๕
๒. ความความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๐	๑	๓.๗๑	๗๔.๒๕
๓. มีการจัดทำผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๓๐	๓๐	๒๐	๐	๐	๔.๑๕	๘๓
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๒๐	๒๓	๒๐	๑๒	๕	๓.๖๔	๗๔.๒๕
						๓.๘๘	๗๗.๕๖
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ							
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๔	๓๑	๘	๗	๐	๔.๑๕	๘๓
๓. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕
รวม						๔.๒๒	๘๔.๔๒
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๒๐	๘๕.๒๕

สรุป

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ และความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดทำผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาเป็น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การได้รับการตรงกับเวลาที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ รองลงมาเป็น ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ท่าวัด
อำเภอ แวงน้อย จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๘๒.๓๑
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๘๒.๒๐
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗.๕๖
๔. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ	๘๔.๔๒
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๖๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด ในด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๒

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐ %
๔ ระดับดี	๙๐ - ๙๙ %
๓ ระดับปานกลาง	๗๐ - ๘๙ %
๒ ระดับพอใช้	๕๐ - ๖๙ %
๑ ระดับต้องปรับปรุง	๐ - ๔๙ %

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางวิลาวัลย์ หน่ายโสภ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายศรเพชร สมอคำ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสุกัญญา ประไพธำรง)

ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน