



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก สำนักปลัด โทร./โทรสาร ๐-๓๒๖๗-๒๘๐๕

ที่ปช ๗๓๖๐๑/

วันที่ ๑๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เข้าไว้ในระบบการประเมินคุณธรรมและความ

โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment หรือ ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอดำเนินการตอบแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ข้อเท็จจริง

จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๓๔๐ คน เข้าไว้ในระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment หรือ ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดแนบท้าย

ข้อพิจารณา

เห็นควรพิจารณาอนุญาตให้ประชาสัมพันธ์รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เข้าไว้ในระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment หรือ ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเผยแพร่เว็บไซต์ www.thapsakae.go.th ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทศกิตติ์

(นางสาวพรจันทร์ เขียวลำไย)

คณงาน

(นายอภิชาติ อินทรวิเศษ)

นิติกรชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

(นางเรืองศิริ วิเชียรฉาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

๒๕๖๕

(นายวิบูลย์ เทียนทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๔๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๑๒๗ คน ๒. หญิง จำนวน ๒๑๓ คน
๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวน ๒ คน อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓๓ คน อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๐ คน
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๘๐ คน อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๙ คน อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน
ไม่ระบุอายุ จำนวน ๗ คน
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๒ คน ๒. ประถมศึกษาจำนวน ๑๓๕ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๕๘ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน ๔๕ คน
๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒๑ คน ๖.ปริญญาตรีจำนวน ๗๐ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗ คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน ๘ คน
- ๔.อาชีพ ๖๓ คน....เกษตรกร ๗๗ คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๘ คน...รับราชการ
๑๐๖ คน.....ลูกจ้าง ๔ คน...นักเรียน/นักศึกษา ๘๑ คน...อื่น ๆ - อยู่บ้าน - ค้าขาย
- พนักงานบริษัท - ประมง - ผช.ผญบ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ.

- ๓ คน การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๑ คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๐ คนการขอยืมวัสดุ/อุปกรณ์ ๓ คน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๑๒ คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๖๑ คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ขอน้ำ,ตัดหญ้า ฯลฯ)
- ๖๕ คน การชำระภาษี ต่างๆ ๙ คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ๔๒ คน การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๑๔๓ คนอื่น ๆ - สํารวจที่ดิน - รับเงินรางวัลประกวดร้องเพลง
- ต่อบัตร อปพร. - ปิดประกาศที่ดิน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๕๓ คน	๘๓ คน	๔ คน	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๕๐ คน	๘๗ คน	๓ คน	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๔๔ คน	๙๒ คน	๔ คน	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๒๗ คน	๑๐๓ คน	๑๐ คน	-	-
๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๒๘ คน	๑๐๔ คน	๘ คน	-	-
๖. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒๗ คน	๑๐๗ คน	๕ คน	๑ คน	-
๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๒๔ คน	๑๐๗ คน	๙ คน	-	-

ตอนที่ ๔ ความต้องการของประชาชน.....

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของประชาชน.....

แบบคำนวณประเมินแบบสอบถาม อบต. ทับสะแก

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					n	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์ประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๒๕๓	๘๓	๔	๐	๐	๓๔๐	๔.๗๓	๐.๔๖๙	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๕๐	๘๗	๓	๐	๐	๓๔๐	๔.๗๓	๐.๔๖๕	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบคำซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๔๔	๙๒	๔	๐	๐	๓๔๐	๔.๗๑	๐.๔๘๑	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๒๗	๑๐๓	๑๐	๐	๐	๓๔๐	๔.๖๔	๐.๕๓๘	มากที่สุด
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๒๘	๑๐๔	๘	๐	๐	๓๔๐	๔.๖๕	๐.๕๒๕	มากที่สุด
๖	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒๗	๑๐๗	๕	๑	๐	๓๔๐	๔.๖๕	๐.๕๒๕	มากที่สุด
๗	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๒๔	๑๐๗	๙	๐	๐	๓๔๐	๔.๖๓	๐.๕๓๔	มากที่สุด
	รวม	๑,๖๕๓	๖๘๓	๔๓	๑	๐	๒๓๘๐	๔.๖๘	๐.๕๐๘	มากที่สุด

ผลประเมินเป็นร้อยละ ได้ = ๙๓.๖ %

สรุปได้จากการคำนวณผลค่าเฉลี่ย = ๔.๖๘ มากที่สุด

อ้างอิงจากสูตร

$$\text{สูตร ค่าเฉลี่ย} = ((๕ \cdot D) + (๔ \cdot E) + (๓ \cdot F) + (๒ \cdot G) + (๑ \cdot H)) / 1๔$$

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{((๒๕ \cdot D) + (๑๖ \cdot E) + (๙ \cdot F) + (๔ \cdot G) + (๑ \cdot H)) / 1๔ - (J^2 / 1๔)}$$

$$\text{สูตรเกณฑ์การประเมิน} = \text{IF}(J >= 4.5, \text{"มากที่สุด"}, \text{IF}(J >= 3.5, \text{"มาก"}, \text{IF}(J >= 2.5, \text{"ปานกลาง"}, \text{IF}(J >= 1.5, \text{"น้อย"}, \text{IF}(J >= 1, \text{"น้อยที่สุด"}))))))$$

$$\text{เกณฑ์ผลประเมินร้อยละ} = ((100 \cdot D) + (80 \cdot E) + (60 \cdot F) + (40 \cdot G) + (20 \cdot H)) / 1๔$$