

อบต.ปะตง
เลขรับที่ 1718
วันที่ 26.ก.ย. 2560
เวลา 11.47 น.



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๘/๙๐๖

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๑ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจประชาชน ฯ จำนวน ๕ เล่ม
๒. ซีดีบันทึกข้อมูลรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจประชาชน ฯ จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ขอความร่วมมือให้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้ดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ฯ จำนวน ๕ เล่ม พร้อมด้วยซีดีบันทึกข้อมูลดังกล่าว รายละเอียดดังสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

เรียน นายก อบต. ปะตง
เพื่อโปรดทราบ ข. รำไพพรรณี ขอส่งรายงานผลการ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบต. ปะตง
เป็นกรณีพิเศษ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรีย์มาศ สุขกลี)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

(นางสาวสุพัตรา ศรีจันทร์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

นางสาวสมเพช น้อยนิล

นายสมปอง สายทอง

(นางสาวสมเพช น้อยนิล)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

(นายสมปอง สายทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๓๙๔๗ ๑๐๕๖

โทรสาร ๐ ๓๙๔๗ ๑๐๕๖



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง อำเภอฝายหลวง จังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ.2561
(1 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 – 31 ตุลาคม พ.ศ. 2561)

ทำการสำรวจโดย

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

รายงานการสำรวจนี้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านสาธารณสุข
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านรายได้หรือภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง อำเภอฝายหลวง จังหวัดจันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2561

สรุปผลการสำรวจ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านสาธารณสุข
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านรายได้หรือภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ปีงบประมาณ 2561
(วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 - 31 ตุลาคม พ.ศ.2561)

การศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ในการรับบริการด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านรายได้หรือภาษี การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสอบถาม โดยใช้แบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 408 ชุด โดยแบบสำรวจ แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านรายได้หรือภาษี ในแต่ละด้านมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับดำเนินการสำรวจในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 2 ข้อ หลังจากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบาย หรือสรุป ลักษณะของข้อมูลที่เป็นตัวเลข (Numerical) ที่เก็บรวบรวมมา โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) จากนั้นทำการอธิบาย ตำแหน่งการกระจายหรือลักษณะของข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปะตง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่า และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

จากการสำรวจจากผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านรายได้หรือภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ระหว่างวันที่ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 - วันที่ 31 ตุลาคม 2561 มีผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ทั้ง 4 ด้านตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 408 คน

ทั้งนี้ มีผู้ตอบสำรวจด้านสาธารณสุขจำนวน 129 คน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 115 คน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำนวน 88 คน และด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 76 คน โดยผู้ตอบแบบสำรวจทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือน้อยกว่า และประกอบอาชีพเกษตรกร

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง ในด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านรายได้หรือภาษี พบว่ามีผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ในทุกด้าน โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปะตง มีคะแนนเฉลี่ย 7 จากคะแนนเต็ม 7

จากผลสำรวจพบว่าการให้บริการด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.36, 87.17, 87.50 และ 87.50 ตามลำดับ หรือ มีคะแนนเฉลี่ย 7 จากคะแนนเต็ม 7

นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสาธารณสุข ส่วนของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในข้อคำถามมีการปรับปรุงและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ โดยมีคะแนน เฉลี่ยร้อยละ 79.69 หรือมีคะแนนเฉลี่ย 6 จากคะแนนเต็ม 7