



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมโหรีทรัพย์/โทรสาร ๐ ๔๔๐๖ ๐๓๔๖
ที่สร.๗๒๓๐๑/..... วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวรจนา มาลัย)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นางสาวรุ่งรัตน์ สีเสด)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ลงชื่อ

(นางสาวมยุรี สุวรรณราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

☒ ทราบ

☐ มีความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

ลงชื่อ

(นายอภิวัฒน์ พัวพัทรพงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบล

อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลม อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาให้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการกิจกรรมงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลมที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๗	๓๗.๐๐
หญิง	๖๓	๖๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๔๗	๔๗.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๗	๓๗.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๑๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๙	๒๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๒	๓๒.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๙	๑๙.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๘	๑๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<u>อาชีพ</u>		
นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ข้าราชการ	๗	๗.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๐๐
เกษตรกร	๖๗	๖๗.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๒.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ เฉลี่ยระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางด้านการเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจมาก (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๗.๐๐	๘.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๖.๐๐	๘.๐๐	๑๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๔.๐๐	๘.๐๐	๑๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๔ ความเป็นธรรมในขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๕.๐๐	๘.๐๐	๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม (เฉลี่ย)	๘๓.๔๐	๗.๔๐	๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางไม่ชอบ ฯลฯ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม (เฉลี่ย)	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจมาก (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๕.๐๐	๑๕.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๙.๐๐	๘.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๔ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๔.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๕ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๗.๐๐	๑๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๙๑.๖๓	๔.๕	๓.๘๗	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของประชาชน	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยทั้ง ๕ ข้ออยู่ที่ ๑๐๐.๐๐% โดยมีด้านรองลงมาคือด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยทั้ง ๓ ข้ออยู่ที่ ๑๐๐.๐๐% ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่อยู่ที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยทั้ง ๕ ข้ออยู่ที่ ๘๓.๔๐%

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดคุยกับประชาชน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
๒. การบริการที่ตรงต่อความต้องการของประชาชน
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับประชาชนที่มาติดต่อธุรการด้วยความสุภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. ขั้นตอนการบริการอาจจะใช้เวลาที่ค่อนข้างใช้เวลา
๒. เอกสารควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. สถานที่ตั้งอำนวยความสะดวกคับแคบ