บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู โทร ๐๗๗-๙๒๖๐๕๐
ที่ สฎ ๘๐๕๐๑/ วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคูเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นางสาวจุรีรัตน์ เจริญรูป)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายยุทธศักดิ์ สวนบรรจง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายยุทธศักดิ์ สวนบรรจง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู

ข้อพิจารณา/สั่งการ ทราบ
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายนำพล ฉิมเรือง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลสาคู
อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษธานี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

****

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลสาคูที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น 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 แปลความหมายได้ดังนี้

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

๑. ข้อมูลมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	๔๒	๔๒
ชาย	๔๘	๔๘
หญิง		
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓
๒๐-๔๐ ปี	๒๖	๒๖
๔๑- ๖๐ปี	๔๙	๔๙
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
ระดับศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๙	๔๙
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙	๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**
อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๓
ข้าราชการ	๒	๒
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑
เกษตรกร	๘๑	๘๑
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓
อื่นๆ	๑๐	๑๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐**

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

<u>ตอนที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๕	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
รวม	**๑๒๘**	**๒๖๗**	**๑๐๓**	**๒**	**๐**
ร้อยละ	**๒๕.๖**	**๕๓.๔**	**๒๐.๖๐**	**๐.๔๐**	**๐.๐๐**
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	**๑๑๕**	**๒๘๖**	**๙๙**	**๐**	**๐**
ร้อยละ	**๒๓.๐๐**	**๕๗.๒๐**	**๑๙.๘๐**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๕	๑๘	๒	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
รวม	**๒๐๘**	**๔๐๐**	**๑๔๗**	**๔๕**	**๐**
ร้อยละ	**๒๖**	**๕๐**	**๑๘.๓๘**	**๕.๖๓**	**๐.๐๐**
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๒	๕๘	๑๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
รวม	**๑๑๐**	**๑๖๐**	**๒๕**	**๕**	**๐**
ร้อยละ	**๓๖.๖๗**	**๕๓.๓๓**	**๘.๓๓**	**๑.๖๗**	**๐.๐๐**
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	**๒๖.๗๑**	**๕๓**	**๑๗.๘๑**	**๒.๔๘**	**๐.๐๐**

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสาคู ในภาพรวม มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๐.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๔๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๗.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๘๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๓๘
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

<u>สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู</u>

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคู โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗ ,พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓ ,พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓)

<u>จุดเด่นของการให้บริการ</u>

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง