



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข โทร ๐๔๔-๕๖๙๑๐๙

ที่ สร ๘๓๒๐๑/ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดแนบท้ายตามบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....


(นางณัฐนิภา แสงมณี)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

สลิปตรี.....


(ณฤทธิ์ ผลเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....


(นางชุติกาญจน์ คงสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ความเห็น/ข้อสั่งการนายก อบต.

ทราบ

แจ้ง.....

.....

(ลงชื่อ).....


(นางชุติกาญจน์ คงสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข



สรุปการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนในตำบลศรีสุข
ที่มีต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข
ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อ ประสานงาน กันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่น ๆ อีกมาก องค์กรบริหารส่วน ตำบลศรีสุข มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกและการ ให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- ๒) นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการ ดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อ หรือรับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ช่วงเดือนตุลาคม – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) ทั้งปีงบประมาณ

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผล ปฏิบัติ ราชการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี อายุ ๑๘ - ๓๕ ปี
 อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 ปวช./ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร
 รับจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจ

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| ๑. เพศ | ชาย จำนวน ๔๐ คน หญิง จำนวน ๖๐ คน | | |
| ๒. อายุ | ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๐ คน | ๒. ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี จำนวน ๒๕ คน | |
| | ๓. ระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน | ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน | |
| | | | |
| ๓. การศึกษา | ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน | ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คน | |
| | ๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๕ คน | ๔. อนุปริญญา จำนวน ๓ คน | |
| | ๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน | ๖. สูงกว่าปริญญาตรี (ไม่มี) | |
| | ๗. อื่น ๆ (ไม่มี) | | |
| ๔. อาชีพ | ๑. เกษตรกร จำนวน ๗๐ คน | ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๕ คน | |
| | ๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน | ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ไม่มี) | |
| ๕. อื่นๆ นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน ๑๐ คน | | |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ เห็นได้ง่าย	๑	๖๔	๓๕	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติหน้าที่	๒	๖๘	๓๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๐	๗๐	๑๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๗๐	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔๙	๕๑	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ	๘๐	๒๐	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗๕	๒๕	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๑	๓๙	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับ บริการ ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขในภาพ รวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบ แบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับดี มาก เฉลี่ยร้อยละ ๓๙.๗๕ และในระดับดี เฉลี่ยร้อยละ ๕๐.๘๗ และระดับพอใช้ เฉลี่ยร้อยละ ๙.๓๘ มีผู้ตอบ แบบสอบถามเรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๘๐ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุง รองลงมาคือมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใน ระดับดีมาก ในจำนวน ๗๕ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการ มีป้าย ประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จะดำเนิน ปรับปรุง และ จัดทำป้ายต่อไป

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๒ ดี ร้อยละ ๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๓๐
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๗๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๙ ดี ร้อยละ ๕๑
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๖๑ ดี ร้อยละ ๓๙

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข เสนอแนะว่า หากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็น ต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) ควรจัดป้ายแสดงแผนผังขั้นตอนอย่างชัดเจน
- ๒) ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
- ๓) ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
- ๔) ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร

๕) ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

๔. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

๑. ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรว่าการบริการเห็นควรปรับปรุง
เลย

๒. ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๒ ดี ร้อยละ ๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๓๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการคุณภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๗๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๙ ดี ร้อยละ ๕๑ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๖๑ ดี ร้อยละ ๓๙ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐

**บทสรุปของความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากและดี
คิดรวมเป็นร้อยละ ๙๐.๖๒ และพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘**
