



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๙๐๙๐๕

ที่ บก ๘๐๓๐๑ / วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ

นายพรมรินทร์ พานาน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ลงชื่อ

(นายประดิษฐ์ มุลราช)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ลงชื่อ

(นายประเสริฐ ตั้งอุปละ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ลงชื่อ

นายประเสริฐ ตั้งอุปละ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสภกคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภกคาม
อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม อำเภอน้ำหนาว จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนตำบลโสกก่ามที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง 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 แปลความหมายได้ ดังนี้

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

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ – ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๙	๔๙.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๓.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนและการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	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 ๐	๒๐.๖๐	๐.๔๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	๑๑๕	๒๘๖	๙๙	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๐	๕๗.๒ ๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
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

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	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	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓๒	๔๘	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 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคคลกรองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ในภาพรวมรายด้าน 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 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

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม 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)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง