



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

ที่ สฎ ๘๒๐๐๑/ วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นายคงศักดิ์ ทองตะกุก)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นางปัทมา นุกุลเตชะศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุข รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นางธันชนก อ่ำไพเพชร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(ลงชื่อ).....

(นายสมพร คงทน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

ความเห็น /ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

-ทราบ

-ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ของ
หน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายธนิช กิจเวชวิสุทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลตะพานที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๕๐ คน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
- ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรการให้บริการ 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	๖๐	๔๐
หญิง	๙๐	๖๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๓.๓๔
๒๐-๔๐ ปี	๘๐	๕๓.๓๔
๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๒๖.๖๖
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๖.๖๖
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๙๐	๖๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๐	๒๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๐	๑๓.๓๔
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๐	๖.๖๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๐	๖.๖๖
ข้าราชการ	๑๐	๖.๖๖
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๑๓.๓๔
เกษตรกร	๘๐	๕๓.๓๔
ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๑๖.๖๖
อื่นๆ	๕	๓.๓๔
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ อายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๔ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๔ รองลงมา คือ ประเภท ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๐	๕๐	๓๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐	๗๐	๓๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๐	๔๐	๒๐		
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๐	๔๐	๓๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๐	๖๐	๓๐	๐	๐
รวม	๓๕๐	๒๖๐	๑๔๐	๐	๐
ร้อยละ	๔๖.๖๗	๓๔.๖๗	๑๘.๖๖	๐.๐๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๖๐	๖๐	๓๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๙๐	๔๐	๒๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐	๕๐	๓๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐	๕๐	๕๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๐	๔๐	๓๐	๐	๐
รวม	๓๕๐	๒๔๐	๑๖๐	๐	๐
ร้อยละ	๔๖.๖๖	๓๒	๒๑.๓๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐	๔๐	๔๐	๒๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๐	๔๐	๒๐	๑๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๐	๔๐	๑๘	๒	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๗๐	๖๐	๑๕	๕	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๘๐	๕๐	๑๕	๕	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๐	๕๐	๙	๑	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๖๐	๖๐	๒๕	๕	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารความรู้	๗๐	๖๐	๑๘	๒	๐
รวม	๕๙๐	๔๐๐	๑๖๐	๕๐	๐.๐๐
ร้อยละ	๔๙.๑๖	๓๓.๓๔	๑๓.๓๔	๔.๑๖	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พองใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๗๐	๖๐	๒๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๘๐	๔๐	๓๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๖๐	๖๐	๓๐	๐	๐
รวม	๒๑๐	๑๖๐	๘๐	๐	๐
ร้อยละ	๔๖.๖๖	๓๕.๕๖	๑๗.๗๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๔๗.๖๒	๓๓.๖๕	๑๗.๑๕	๑.๕๘	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ตะพาน ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๔.๖๗
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๖๖
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๖๖
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๒
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๑.๓๔
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๑๖
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๓.๓๔
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๓๔
- พึงพอใจ ร้อยละ ๔.๑๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๖๖
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๕.๕๖
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๗.๗๘
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพาน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๖๒ , พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๓.๖๕ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๗.๑๕ , พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๘ , พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๖๒)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
๓. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
๔. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

๑. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่เพียงพอ
๒. เอกสารคู่มือการให้บริการควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง