



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด สำนักงานปลัด

ที่ สร ๘๔๐๐๑/๑๒๕ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนันทรัฐ สาทิพจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด
- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวชุติมณณ์ สาทิพจันทร์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด
- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางเรืองรอง อรุณวรรณนะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

กำเนกต์ตอง

(นางเรืองรอง อรุณวรรณนะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

() ทราบ

นายสุระเวช ไชยพันนา
(นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง อำเภอสำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
๒. เรื่องที่ขอรับบริการ
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = มากที่สุด (คะแนนเต็ม ๕)
ระดับ = มาก (คะแนนเต็ม ๔)
ระดับ = ปานกลาง (คะแนนเต็ม ๓)
ระดับ = น้อย (คะแนนเต็ม ๒)
ระดับ = ควรปรับปรุง (คะแนนเต็ม ๑)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | ๕๑ | ๕๑.๐๐ |
| หญิง | ๔๙ | ๔๙.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่ามีผู้มาใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙

สำเนาถูกต้อง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ | จำนวน (คน) | (นางกัญฉกร อรุณวรรณนะ) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง |
|-------------------|------------|---|
| อายุไม่เกิน ๒๐ ปี | ๕ | ๑๐.๐๐ |
| อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี | ๑๐ | ๒๔.๐๐ |
| อายุ ๔๑-๕๐ ปี | ๖๑ | ๖๑.๐๐ |
| อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป | ๒๔ | ๒๔.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ใช้บริการมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และช่วงอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๘ | ๘.๐๐ |
| เกษตรกร | ๗๐ | ๗๐.๐๐ |
| รับจ้าง | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| ค้าขาย/ธุรกิจ | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๓ พบว่าอาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางเรื่องที่ขอรับบริการ

| ลำดับ | เรื่องที่ขอรับบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------|---------------------------------|------------|--------|
| ๑ | การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | ๓๑ | ๓๑.๐๐ |
| ๒ | การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | ๒๕ | ๒๕.๐๐ |
| ๓ | การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| ๔ | การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ๓ | ๓.๐๐ |
| ๕ | การขออนุญาตก่อสร้าง | ๑๒ | ๑๒.๐๐ |
| ๖ | การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| ๗ | การให้กู้ยืมกองทุนเศรษฐกิจชุมชน | ๙ | ๙.๐๐ |
| รวม | | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ใช้บริการมาขอรับบริการ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ รองลงมาคือการขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ถัดมาเป็นการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การให้กู้ยืมกองทุนเศรษฐกิจชุมชน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ และการขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

สำเนาถูกต้อง

(นางสาว วรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | ควรปรับปรุง (๑) | ค่าเฉลี่ย | ระดับประมาณค่า | ร้อยละ |
|--|------------------|------------|-------------|-------------|-----------------|-----------|----------------|--------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | |
| ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว | ๗๓ | ๑๙ | ๘ | ๐ | ๐ | ๔.๖๕ | มากที่สุด | ๙๓.๐๐ |
| ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการ ให้บริการมีความ เหมาะสม | ๖๔ | ๒๔ | ๑๒ | ๐ | ๐ | ๔.๕๒ | มากที่สุด | ๙๐.๔๐ |
| ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการ ให้บริการ | ๖๑ | ๒๓ | ๑๖ | ๐ | ๐ | ๔.๔๕ | มากที่สุด | ๘๙.๐๐ |
| ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๗๐ | ๒๔ | ๖ | ๐ | ๐ | ๔.๖๔ | มากที่สุด | ๙๒.๘๐ |
| ๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ แต่ละ ขั้นตอน | ๘๑ | ๑๒ | ๗ | ๐ | ๐ | ๔.๗๔ | มากที่สุด | ๙๔.๘๐ |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ | ๖๘ | ๓๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๖๘ | มากที่สุด | ๙๓.๖๐ |
| รวม | | | | | | ๔.๖๑ | มากที่สุด | ๙๒.๒๗ |

สำเนาถูกต้อง

(นางเรืองรอง อรุณวรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | ควรปรับปรุง (๑) | ค่าเฉลี่ย | ระดับประมาณค่า | ร้อยละ |
|---|------------------|------------|-------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|--------------|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๘๔ | ๑๐ | ๖ | ๐ | ๐ | ๔.๗๘ | มากที่สุด | ๙๕.๖๐ |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๗๕ | ๑๙ | ๖ | ๐ | ๐ | ๔.๖๙ | มากที่สุด | ๙๓.๘๐ |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ | ๖๙ | ๑๖ | ๑๕ | ๑ | ๐ | ๔.๕๔ | มากที่สุด | ๙๐.๘๐ |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้ | ๙๘ | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๙๘ | มากที่สุด | ๙๙.๖๐ |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๘๑ | ๕ | ๑๔ | ๐ | ๐ | ๔.๖๗ | มากที่สุด | ๙๓.๔๐ |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ | ๘๘ | ๑๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๘๘ | มากที่สุด | ๙๗.๖๐ |
| ๗. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนเข้าใจง่าย | ๖๔ | ๑๒ | ๒๔ | ๐ | ๐ | ๔.๔๐ | มากที่สุด | ๘๘.๐๐ |
| ๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/เอกสารการให้ความรู้ | ๖๗ | ๒๑ | ๑๒ | ๐ | ๐ | ๔.๕๕ | มากที่สุด | ๙๑.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๔.๖๙ | มากที่สุด | ๙๓.๗๓ |

สำเนาถูกต้อง

พร
(นางเรืองรอง อรุณวรรณนะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | ควรปรับปรุง (๑) | ค่าเฉลี่ย | ระดับประมาณค่า | ร้อยละ |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|--------------------|-------------|------------------|--------------|
| ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | |
| ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ | ๙๒ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๙๒ | มากที่สุด | ๙๘.๔๐ |
| ๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอctrล ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ | ๘๙ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๘๙ | มากที่สุด | ๙๗.๘๐ |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม | ๙๓ | ๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๙๓ | มากที่สุด | ๙๘.๖๐ |
| รวม | | | | | | ๔.๙๑ | มากที่สุด | ๙๘.๒๗ |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้ คือ ๑. มากที่สุด ๒.มาก ๓. ปานกลาง ๔.น้อย ๕.ควรปรับปรุง

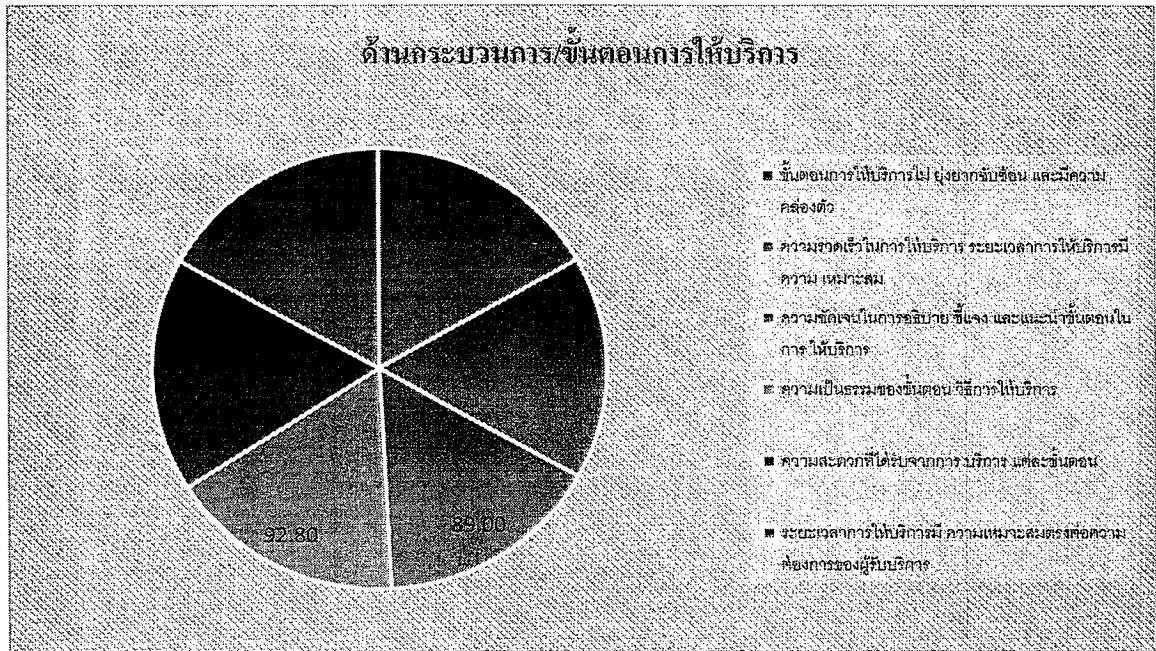
โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการออกเป็นรายด้านและระดับ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๗

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว
- ๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม
- ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ
- ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)
- ๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ แต่ละขั้นตอน
๖. ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ

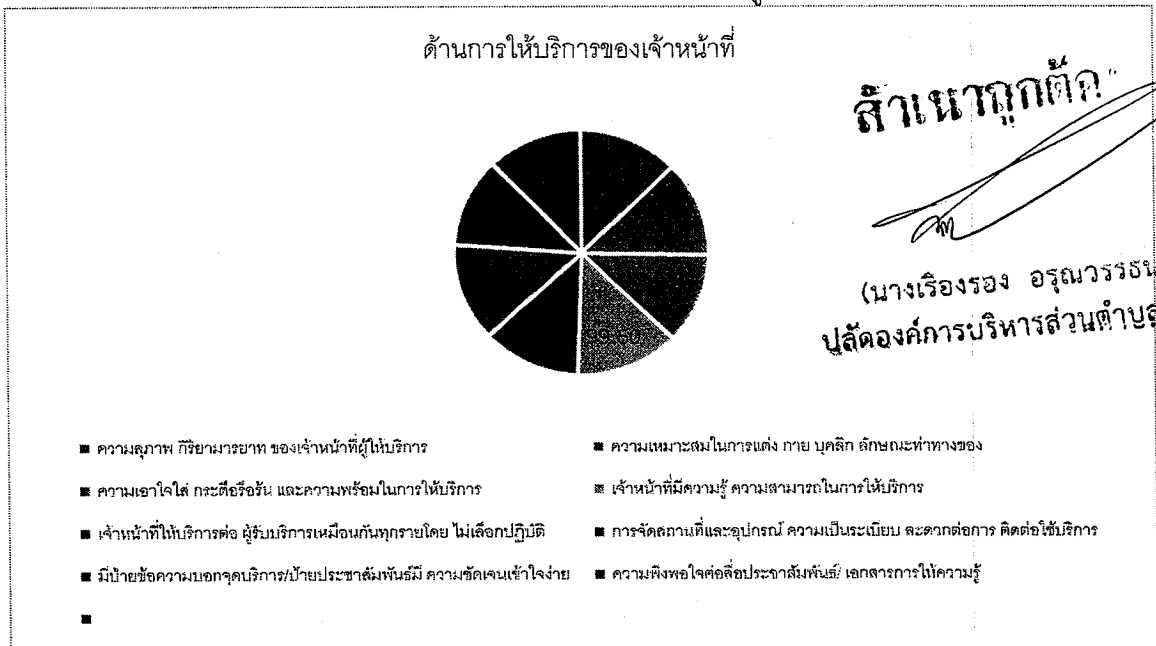
सानาถูกต้อง

(นางเรืองรอง อรุณวรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็จ



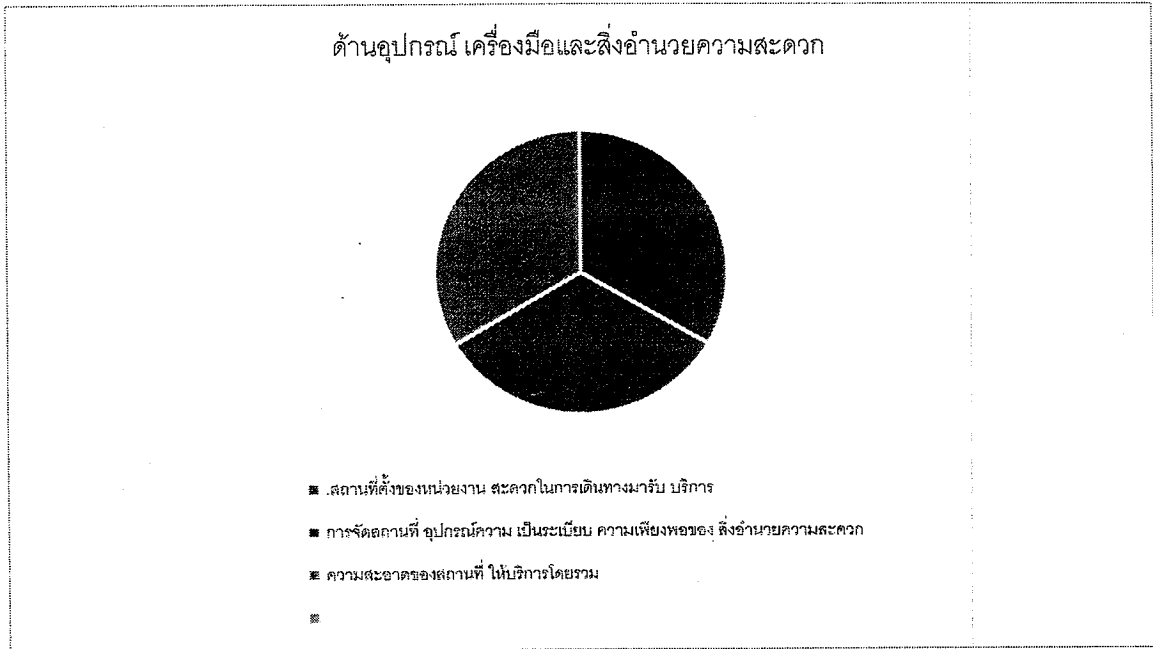
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๓

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ
๗. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ เอกสารการให้ความรู้



ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๗

- ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ
- ๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดจ อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดจ ปรากฏว่า โดยรวม ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๙๔.๗๖ ซึ่งทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ และผลการประเมินนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดจ และเพื่อบริการประชาชนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น
- สร้างความตระหนักรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของ การปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมากขึ้น
- ควบคุม กำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด

สำเนาถูกต้อง :

(นางเรืองรอง อรุณวรรณนะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดจ