



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด (งานบริหารทั่วไป) องค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

ที่ อต ๘๕๕๐๑/๒๕๖๖

วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

ด้วยที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง เพื่อมีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไปได้เก็บแบบสอบถามจากผู้มารับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน

(นางนันทิพร หอมดวง)

นักจัดการงานทั่วไป

สืบเอก

ผู้รับรองการรายงาน

(นเรศ นารัตนธิ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.แสงสว่าง

รับทราบ

ไม่รับทราบ

(นายสุรศักดิ์ ชมกลิ่น)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

ความเห็นนายกฯ

() รับทราบ

-ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน
ต่อไป



(นายเชื้อม ทิมิลกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อจะได้รับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่างให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

- ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอบที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้มารับบริการและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอบที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินค่าทางสถิติและรายงานผลด้วยการพรรณาคำความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๒	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒
ลำดับที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๕	คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐
ลำดับที่ ๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๑	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐
ลำดับที่ ๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘๘	คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๖

- ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง

- เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๕

และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการ รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๗

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๔๘	๔๘.๗๕	
- หญิง	๕๒	๕๑.๒๕	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๐๘.๑๕	
- ๒๓-๔๐ ปี	๒๕	๒๕.๒๕	
- ๔๑-๖๐ ปี	๓๕	๓๕.๕๐	
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๓๒	๓๕.๒๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๔๗	๔๗.๕๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๒	๓๑.๕๐	
- ปริญญาตรี	๑๙	๑๙.๑๕	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๐๒.๒๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- ผู้ประกอบการ	๘	๐๘.๐๐	
- ประชาชนผู้มารับบริการ	๗๗	๗๗.๕๐	
- องค์การชุมชน/เครือข่ายขององค์กรชุมชน	๑๐	๑๐.๒๕	
- อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๕	๐๕.๑๕	

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ส่งโครงการ สปสช.
- การชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การขยายเขตไฟฟ้า
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดิน/ภาษีป้าย
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ/ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยเอดส์
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์
- การให้บริการฉีดพ่นควันป้องกันไข้เลือดออก
- การให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า
- การให้บริการเดินและเก้าอี้ในการงานสีด้า

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๓๓	๑๕	๒	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
รวม						๔.๑๕	๘๓.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๒.๒ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔	๓๑	๘	๗	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ เช่นมาก่อนได้รับบริการก่อน	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕
รวม						๔.๒๒	๘๔.๔๒

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ รองลงมาจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจ สุภาพ และความพร้อมในการให้บริการ	๓๒	๓๙	๗	๒	๐	๔.๒๒	๘๕.๒๕
๓.๓ ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำได้และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๕
๓.๔ บริการด้วยความซื่อสัตย์ ทุจริต เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์โดยมิชอบ	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓.๕ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
รวม						๔.๑๔	๘๒.๙๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมา บริการด้วยความซื่อสัตย์ ทุจริต คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ และความเต็มใจ สุภาพ และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๓๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม มุนอ่านหนังสือฯลฯ	๒๐	๒๓	๒๕	๑๒	๐	๓.๖๔	๗๔.๒๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๑	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๕
รวม						๓.๘๘	๗๗.๙๔
๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๑๖	๘๕.๒๕

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ**ในภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งอยู่ในระดับ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๓.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๔.๔๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๒.๙๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗.๙๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๐๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงสว่าง ในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการที่ตรงต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๔

****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

- ๕ ระดับดีมาก ๑๐๐ %
- ๔ ระดับดี ๙๐-๙๙ %
- ๓ ระดับปานกลาง ๗๐-๘๙%
- ๒ ระดับพอใช้ ๕๐-๖๙ %
- ๑ ระดับดีมาก ๐-๔๙ %