



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก โทร ๐๘๖-๔๕๑๕๕๑๘

ที่ สร ๗๔๔๐๑ / ๗๒๕ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก จึงรายงานและแสดงผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสมพร พิศเพ็ง)

เจ้าพนักงานธุรการ

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดฯ

(ลงชื่อ) จำเอก

(เสนอ สุขศรี)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็นของรองปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางบุษชาติ สุจินพริ้ม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

- ความเห็นของปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางบุษชาติ สุจินพริ้ม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

- ข้อเสนอการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายสุรินทร์ ครองจิตต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ของปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบแบบสอบถามความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนตำบลโพธิ์โกที่มารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๕ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๖	๓๖
หญิง	๖๔	๖๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และเพศชายมีเพียง ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๑๙	๑๐	๑๐
๒๐-๒๙	๑๑	๑๑
๓๐-๓๙	๑๔	๑๔
๔๐-๔๙	๒๐	๒๐
๕๐-๕๙	๒๔	๒๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๑	๒๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ลำดับรองคืออายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และน้อยที่สุดคืออายุระหว่าง ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ตารางที่ ๓ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕	๕.๐๐
๒.พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๑	๑๑.๐๐
๓.ผู้ประกอบการ	๑๓	๑๓.๐๐
๔.เกษตรกร	๕๗	๕๗.๐๐
๕.นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕.๐๐
๖.อื่นๆ	๙	๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ อาชีพรองลงมาคือผู้ประกอบการ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ และได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ คือ

๑	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
๒	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับ น้อย
๓	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๔	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับ มาก
๕	หมายถึง	มีความพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก(๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และคล่องตัว	๘๙	๑๐	๐	๑	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๔	๑๔	๒	๐	๐
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๘	๑๙	๒	๐	๑
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๓	๑๓	๓	๑	๐
รวม	๓๓๔	๕๖	๗	๒	๑
ร้อยละ	๘๓.๕๐	๑๔.๐๐	๑.๗๕	๐.๕๐	๐.๒๕

ข้อความ	พอใจมากที่สุด(๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ					
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๘๐	๑๖	๓	๑	๐
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๘๖	๑๑	๓	๐	๐
๓. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๘๘	๘	๔	๐	๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางชอบ เป็นต้น	๘๒	๑๗	๐	๐	๑
๕.สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๘๕	๑๐	๕	๐	๐
รวม	๔๒๑	๖๒	๑๕	๑	๑
ร้อยละ	๘๔.๒๐	๑๒.๔๐	๓.๐๐	๐.๒๐	๐.๒๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๐	๑๕	๓	๐	๒
๒.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๗๔	๒๐	๖	๐	๐
๓.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๗๒	๒๓	๔	๐	๑
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ สุขา เป็นต้น	๗๗	๒๑	๒	๐	๐
๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒	๒๖	๒	๐	๐
รวม	๓๗๕	๑๐๕	๑๗	๐	๓
ร้อยละ	๗๕.๐๐	๒๑.๐๐	๓.๔๐	๐	๐.๖๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑.การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๘๑	๑๕	๓	๑	๐
๒.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๙๐	๕	๔	๑	๐
๓.ผลการให้บริการในภาพรวม	๙๔	๕	๐	๑	๐
รวม	๒๗๐	๒๐	๗	๓	๐
ร้อยละ	๙๐.๐๐	๖.๖๗	๒.๓๓	๑.๐๐	๐
ผลรวมร้อยละ	๘๓.๑๘	๑๓.๕๒	๒.๖๒	๐.๔๓	๐.๒๖

จากตอนที่ ๒ พบว่าพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่จุดบริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนโกในภาพรวมของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๘๓.๕๐
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๑๔.๐๐
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑.๗๕
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๕๐
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๒๕

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๘๔.๒๐
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๑๒.๔๐
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๓.๐๐
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๒๐
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๒๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๗๕.๐๐
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๒๑.๐๐
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๓.๔๐
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ไม่มี
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๓

ด้านที่ ๔ ด้านคุณภาพต่อการให้บริการหรือผลพึงพอใจต่อการให้บริการ

พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๙๐.๐๐
พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๖.๖๗
พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๒.๓๓
พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๑.๐๐
พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ไม่มี

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่จุดบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โกในภาพรวมของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๕๐
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๒๐
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๐๐
ด้านที่ ๔ ด้านคุณภาพต่อการให้บริการหรือผลพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงาน

แต่ละด้านรวมทั้งที่มีต่อสถานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

จากผลการสำรวจที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการในด้านต่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงาน ได้สรุปโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านที่ ๔ ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาด้านที่ ๒ ร้อยละ ๘๔.๒๐ และต่ำสุดคือ ด้านที่ ๓ ร้อยละ ๗๕.๐๐

ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าเมื่อสรุปในภาพรวมความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๘ ซึ่งอยู่ในระดับ ๕ คือ พอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑.๑ ทานคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

๑. บริการดี

๒. ขอให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างเป็นกันเองอย่างนี้ตลอดไป

๑.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๑. เอกสารแบบคำขอไม่พร้อม

๒. ควรมีป้ายบอกจุดบริการของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนกว่านี้

๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง

๔. ควรมีทำเนียบ ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อสะดวกต่อการติดต่อประสานงาน

๑.๓ คำชมเชยของการให้บริการ

๑. การให้บริการดี สุภาพ

๒. บริการคล่องแคล่ว พุดจาสุภาพ

๓. ดีมาก

๔. พอใจ และขอบคุณ

๕. พึงพอใจมาก

๖. บริการดี พุดจาสุภาพ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คล่องตัว
