



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว

ที่ ศก ๘๘๓๐๑/

ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายบุญเริ่ม นิลโชติ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น (ปลัด อบต.)

(นายบุญเริ่ม นิลโชติ)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว

ความเห็น (นายก อบต.)

(นายจันท์ โต๊ะสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสี้ยว



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสียว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเสียว
อำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ

แบบการสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้ดำเนินการ
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสียว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสียวหรือหน่วยงานต่าง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ชื่อผู้ขอรับบริการ.....ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ).....
 ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ.....โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ.....

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)					
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการเอาใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๕.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๕.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์					
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ส่วนที่ ๓ : ปัญหา/ข้อเสนอแนะ (ตอบได้อย่างน้อยมากกว่า ๑ ข้อ)

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- อื่นๆ(ระบุ).....

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเสียว อำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสียว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลเสียวที่ใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง 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 ๕ 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	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสียว ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พองใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๒	๒๗๑	๙๘	๑	๐
ร้อยละ	๒๖.๔	๕๔.๒๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความ พร้อมในการเอาใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒	๑๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเสียว
ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสียว

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสียว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ ,พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗, พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖, และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
- ๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
- ๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

- ๑.สถานที่ให้บริการคับแคบ
- ๒.เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
- ๓.ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง