



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายทองศรี อัครพิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม โทร ๐๔๒-๗๘๙๑๖๙

ที่ สน ๘๓๒๐๑/

วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สุวรรณคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ก.ย. ๖๒)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ก.ย. ๖๒) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเทียนทอง อังกาสี)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม.....

(นางสาวลักขณา เหล่านายอ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม.....

(นางสาวดวงฤดี ราชคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ได้พิจารณาแล้ว

☒
☐

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น.....

(นายทองศรี อัคพิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม อำเภอสุวรรณคาม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอรับบริการ และประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๔ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม อำเภอสุวรรณคาม จังหวัดสกลนคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๔ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
★ ชาย	๓๒	๒๘.๐๗	
★ หญิง	๘๒	๗๑.๙๒	
๒. อายุ			
★ ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	๒.๖๓	
★ ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี	๒๐	๑๗.๕๔	
★ ระหว่าง ๓๖ – ๔๕ ปี	๔๑	๓๕.๙๖	
★ มากกว่า ๕๐ ปี	๕๐	๔๓.๘๕	
๓. การศึกษา			
★ ประถมศึกษา	๑๑๑	๙๗.๓๖	
★ มัธยมศึกษา	๓	๒.๖๓	
★ ปวช,ปวส.	๐	๐	
★ อนุปริญญา	๐	๐	
★ ปริญญาตรี	๐	๐	
★ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
★ อื่นๆ	๐	๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. อาชีพ			
★ เกษตรกร	๑๑๔	๑๐๐	
★ ลูกจ้าง	๐	๐	
★ รับราชการ	๐	๐	
★ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๐	๐	
★ อื่นๆ	๐	๐	

จากตารางที่ ๑ กลุ่มผู้มารับบริการเป็นเพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๗ เป็นผู้หญิง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๒ มีอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ อายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๔ อายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๖ อายุมากกว่า ๔๖ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๕ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๖ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	-	-
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป	๕	๔.๓๘
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสุวรรณคาม	-	-
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-
การชำระภาษีป้าย	-	-
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
การจดทะเบียนพาณิชย์	-	-
การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	-
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยคนพิการ	๑๒	๑๐.๕๒
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๑	๓๕.๙๖
การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๖	๔๙.๑๒
อื่นๆ	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๘ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยคนพิการจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๖ การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๒

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๕(มากที่สุด)		๔(มาก)		๓(ปานกลาง)		๒(น้อย)		๑(น้อยที่สุด)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
๑.๑ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๑๐๐	๘๗.๗๒	๑๒	๑๐.๕๓	๒	๑.๕๔	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	๑๐๒	๘๙.๔๗	๑๒	๑๐.๕๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๐๕	๙๒.๑๑	๙	๗.๘๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๙๖	๘๔.๒๑	๑๘	๑๕.๗๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจกระตือรือร้น รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๘	๘๕.๙๖	๑๖	๑๔.๐๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	๘๕	๗๔.๕๖	๒๙	๒๕.๔๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔ ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๙๗	๘๕.๐๘	๑๗	๑๔.๙๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๙๐	๗๘.๙๔	๒๔	๒๑.๐๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๖ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๐๑	๘๘.๕๙	๑๓	๑๑.๔๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๕(มากที่สุด)		๔(มาก)		๓(ปานกลาง)		๒(น้อย)		๑(น้อยที่สุด)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ										
๓.๑ มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ ประชาชน	๙๘	๘๕.๙๖	๑๑	๙.๖๕	๕	๔.๓๘	๐	๐	๐	๐
๓.๒ มีความหลากหลาย ของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๘๙	๗๘.๐๗	๑๖	๑๔.๐๓	๙	๗.๘๙	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการ ของประชาชน	๘๓	๗๒.๘๑	๓๑	๒๗.๑๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของ ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	๐	๐	๙๙	๘๖.๘๔	๑๕	๑๓.๑๖	๐	๐	๐	๐
๔.๒ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์สะดวกต่อการ ให้บริการ	๘๗	๗๖.๓๑	๒๐	๑๗.๕๔	๗	๖.๑๔	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของ อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ฯลฯ	๘๐	๗๐.๑๗	๒๐	๑๗.๕๔	๑๔	๑๒.๒๘	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความพร้อมของ แบบฟอร์มต่าง ๆ	๗๘	๖๘.๔๒	๒๑	๑๘.๔๒	๑๕	๑๓.๑๖	๐	๐	๐	๐
๔.๕ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๗๘	๖๘.๔๒	๒๘	๒๔.๕๖	๘	๗.๐๑	๐	๐	๐	๐
๔.๖ การจัดภูมิทัศน์ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๙๐	๗๘.๙๔	๒๔	๒๑.๐๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย	๘๖.๕	๗๕.๘๗	๒๓.๓๓	๒๐.๔๖	๔.๑๖	๓.๖๔	๐	๐	๐	๐

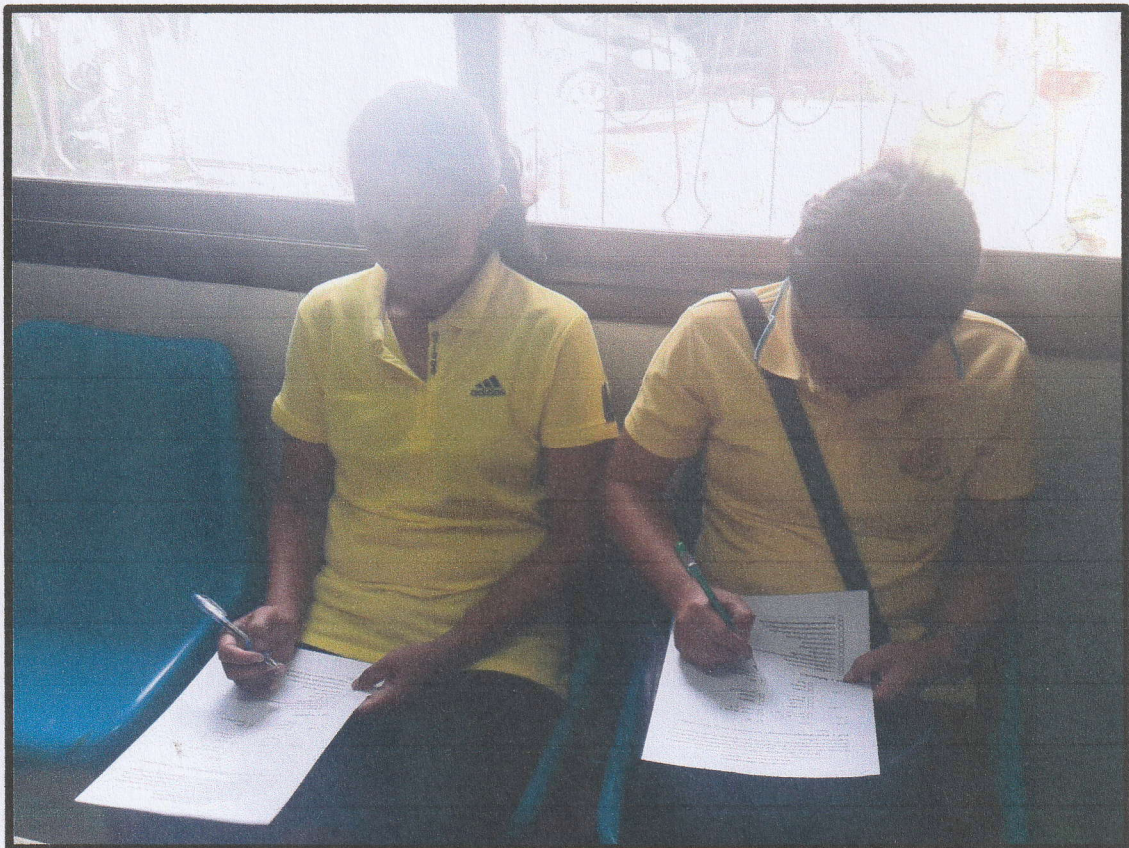
จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคามในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน รวม ๑๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๘๖.๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๗ ระดับมาก เฉลี่ย ๒๓.๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๖ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๗

๗. ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าวในหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน



มีจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ