



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม โทร ๐๔๒-๗๘๙๑๖๙

ที่ สน ๘๓๒๐๑/ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สุวรรณคามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ - ก.ย. ๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ - ก.ย. ๖๕) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเทียนทอง ฮังกาสี)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม.....

(นางสาวลักขณา เหล่านายอ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม.....

(นางสาวดวงฤดี ราชคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ได้พิจารณาแล้ว

☐

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น.....

(นายนิพล รังวาริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม อำเภอสวรรณคาม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอรับบริการ และประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม อำเภอสวรรณคาม จังหวัดสกลนคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
★ ชาย	๓๒	๔๕.๗๑	
★ หญิง	๓๘	๕๔.๒๘	
๒. อายุ			
★ ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๗.๑๔	
★ ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี	๑๐	๑๔.๒๘	
★ ระหว่าง ๓๖ – ๔๙ ปี	๒๒	๓๑.๔๓	
★ มากกว่า ๕๐ ปี	๓๓	๔๗.๑๔	
๓. การศึกษา			
★ ประถมศึกษา	๕๕	๗๘.๕๗	
★ มัธยมศึกษา	๑๕	๒๑.๔๓	
★ ปวช,ปวส.	๐	๐	
★ อนุปริญญา	๐	๐	
★ ปริญญาตรี	๐	๐	
★ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
★ อื่นๆ	๐	๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. อาชีพ			
✦ เกษตรกร	๖๗	๙๕.๗๒	
✦ ลูกจ้าง	๐	๐	
✦ รับราชการ	๐	๐	
✦ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๔.๒๘	
✦ อื่นๆ	๐	๐	

จากตารางที่ ๑ กลุ่มผู้มารับบริการเป็นเพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ เป็นผู้หญิง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๘ มีอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ อายุระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ อายุระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓ อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๔ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	-	-
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป	๘	๑๑.๔๓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสุวรรณคาม	-	-
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๙	๔๑.๔๓
การชำระภาษีป้าย	๓	๔.๒๘
การจดทะเบียนพาณิชย์	-	-
การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	-	-
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยคนพิการ	๕	๗.๑๔
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๑๔.๒๘
การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๕	๒๑.๔๓
อื่นๆ	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๓ การชำระภาษีป้าย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยคนพิการจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

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	๔๘	๖๘.๕๗	๒๐	๒๘.๕๗	๒	๒.๘๖	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	๔๒	๖๐	๒๘	๔๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๖๕	๙๒.๘๖	๕	๗.๑๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๖	๙๔.๒๙	๔	๕.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นรวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๘	๙๗.๑๔	๒	๒.๘๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	๖๘	๙๗.๑๔	๒	๒.๘๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔ ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๖๗	๙๕.๗๑	๓	๔.๒๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๖๗	๙๕.๗๑	๓	๔.๒๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๖ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๕	๙๒.๘๖	๕	๗.๑๔	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 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	๖๐	๘๕.๗๑	๕	๗.๑๔	๕	๗.๑๔	๐	๐	๐	๐
๓.๒ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๕๙	๘๔.๒๘	๕	๗.๑๔	๖	๘.๕๗	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	๖๖	๙๔.๒๙	๔	๕.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖๒	๘๘.๕๗	๕	๗.๑๔	๓	๔.๒๘	๐	๐	๐	๐
๔.๒ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	๖๒	๘๘.๕๗	๘	๑๑.๔๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ฯลฯ	๖๗	๙๕.๗๑	๓	๔.๒๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	๖๔	๙๑.๔๓	๖	๘.๕๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๖๘	๙๗.๑๔	๒	๒.๘๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๖ การจัดภูมิทัศน์ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๖	๙๔.๒๙	๔	๕.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย	๖๒.๗๘	๘๙.๖๘	๖.๓๓	๙.๐๔	๐.๔๔	๐.๖๓	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคามในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน รวม ๑๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๖๒.๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๘ ระดับมาก เฉลี่ย ๖.๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๔ ระดับปานกลาง เฉลี่ย ๐.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป ควรเพิ่มช่องทางการกระจายของข้อมูลข่าวสาร โดยใช้สื่อโซเชียลเข้ามาช่วย และปรับปรุงหอกระจายข่าวในหมู่บ้านให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน