



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี

ที่.....ตก..๗๑๔๐๑/-.....วันที่.....๑๐ เมษายน.....๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านรีผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา


(นางสาวจริยาภรณ์ ภูชีนาพันธุ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

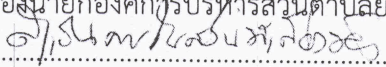
ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี

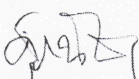
.....
.....


(นายอนุชิต มะลิลลา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี

คำสั่ง/ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี


.....
.....


(นายศุภณัฐ ปัญญาคม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี
อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี อำเภอสามเงา จังหวัดตาก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนชาวตำบลย่านรีที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำนวน ๕ ข้อ
- ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำนวน ๕ ข้อ
- ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน ๘ ข้อ
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการจำนวน 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

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
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
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๖.๐๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก ที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปาน กลาง (๓)	พอใจ (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๒	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๒	๐	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
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	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 สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจ (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
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 คุณภาพและทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	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
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี ในภาพรวม รายด้านมีดังนี้.

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

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๒๘.๑๔
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๔.๔๓
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๕.๙๗
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๑.๕๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง