



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ สำนักปลัด

ที่ สฎ ๗๙๑๐๑/-

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเกศินี แก้วสะอาด)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต

เมื่อโปรดทราบ

.....
.....
.....

(นางสาวขวัญจิตต์ เพชรอนันตกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่

ความเห็นนายก อบต

.....
.....
.....

(นายถาวร สุขกิจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่
ตำบลทุ่งเตาใหม่ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๖	๔๖.๒๘
หญิง	๖๕	๕๓.๗๒
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๙.๙๒
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒๐	๑๖.๕๓
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๓๑	๒๕.๖๒
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๖	๒๑.๔๙
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๑๕.๗๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๑๐.๗๔
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๒	๑๘.๑๘
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๓	๑๙.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒๙	๒๓.๙๗
ปริญญาตรี	๔๔	๓๖.๓๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๔๘
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๑	๙.๐๙
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓๖	๒๙.๗๕
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๖.๕๓
รับจ้าง	๑๘	๑๔.๘๘
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๖.๖๑
เกษตรกร	๒๘	๒๓.๑๔
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑.ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๘๘	๓๕	๑	-	-	๗๒.๗๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕	๓๘	๒	-	-	๗๐.๒๕
รวม						๗๑.๔๙
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๘	๓๙	๔	-	-	๖๔.๖๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๐	๓๖	๕	-	-	๖๖.๑๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๒๐	๕	-	-	๗๙.๓๓
รวม						๗๐.๐๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๔	๓๕	๑๒	-	-	๖๑.๑๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๒	๔๕	๔	-	-	๕๙.๕๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๘	๔๑	๒	-	-	๖๔.๔๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๕	๑๒	๔	-	-	๘๖.๗๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘	๒๒	๑	-	-	๘๐.๙๙
รวม						๗๐.๕๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๙๖	๒๒	๓	-	-	๗๙.๓๓
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๖	๒๒	๓	-	-	๗๙.๓๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๓	๑๗	๑	-	-	๘๕.๑๒

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาดความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓ และด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓ รองลงมาเป็นด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๙ และด้าน บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริหารก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๑ รองลงมา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๖

ข้อเสนอแนะ / ความเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

สรุปผลจากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ ประชาชนที่มาใช้บริการพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ทางผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. ควรจัดเก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับผู้เข้ารับบริการ
๓. ห้องน้ำในการให้บริการประชาชนน้อย ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๑.๔๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๐๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๐.๕๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๓๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๘๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งเตาใหม่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็น
ร้อยละ ๗๒.๘๖

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง