



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่ กส ๗๙๐๐๑/ ๑๕๐ วันที่ ๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงาน ช่วยลดปัญหาคอรัปชั่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จจึงได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

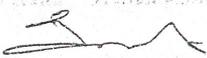
โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ โดยสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้(รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสุปรียา แก้วสะอาด)
หัวหน้าสำนักปลัด

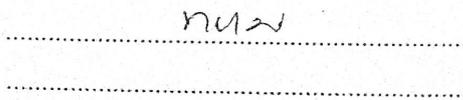
เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

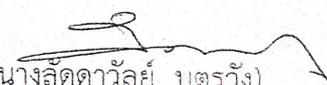
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางลัดดาวัลย์ บุตรวัง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

ความเห็นนายก อบต.


.....
.....


(นางลัดดาวัลย์ บุตรวัง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ • ชาย • หญิง	๒๗ ๕๓	๓๓.๗๕ ๖๖.๒๕	
๒. อายุ • ต่ำกว่า ๑๘ ปี • ๑๘ - ๓๕ ปี • ๓๖ - ๕๐ ปี • ๕๐ปี ขึ้นไป	๐ ๑๗ ๓๓ ๓๐	๐ ๒๑.๒๕ ๔๑.๒๕ ๓๗.๕๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด • ประถมศึกษา • มัธยมศึกษา • ปวช./ปวส. • อนุปริญญา • ปริญญาตรี • สูงกว่าปริญญาตรี • อื่นๆ	๔๐ ๒๕ ๑๒ ๐ ๓ ๐	๕๐.๐๐ ๓๑.๒๕ ๑๕.๐๐ ๐ ๓.๗๕ ๐	
๔. อาชีพ • เกษตรกร • ลูกจ้าง • รับราชการ • ประกอบธุรกิจส่วนตัว • อื่นๆนักเรียน/นักศึกษา	๕๓ ๘ ๓ ๗ ๙	๖๖.๒๕ ๑๐.๐๐ ๓.๗๕ ๘.๗๕ ๑๑.๒๕	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกสถานที่ที่เห็นง่าย	๓๙	๔๘.๗๕	๓๗	๔๖.๒๕	๔	๒๐	๐	๐
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๑๕	๑๘.๗๕	๕๒	๖๕.๐๐	๑๓	๑๖.๒๕	๐	๐
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๕๐	๖๒.๕๐	๒๖	๓๒.๕๐	๔	๕.๐๐	๐	๐
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๓๕.๐๐	๓๖	๔๕.๐๐	๑๖	๒๐.๐๐	๐	๐
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๙	๒๓.๗๕	๔๐	๕๐.๐๐	๑๖	๒๐.๐๐	๕	๖.๒๕
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๗	๓๓.๗๕	๓๘	๔๗.๕๐	๑๕	๑๘.๗๕	๐	๐
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๕	๔๓.๗๕	๓๙	๔๘.๗๕	๖	๗.๕๐	๐	๐
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๔๓	๕๓.๗๕	๒๙	๓๖.๒๕	๘	๑๐.๐๐	๐	๐
๙. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๓	๖๖.๒๕	๒๗	๓๓.๗๕	๐	๐	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับควรปรับปรุง เฉลี่ย ๐.๖๙ และระดับพอใช้ เฉลี่ย ๑๑.๓๙ คน โดยรายการประเมินทั้ง ๙ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๔๒.๙๒ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๔๕ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสุภาพในการให้บริการ จำนวนมากที่สุด ๕๐ คน รองลงมาคือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมจำนวน ๔๓ คน มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกสถานที่ที่เห็นง่าย จำนวน ๓๙ คน มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ จำนวน ๓๕ คน ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน ๒๘ คน ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ จำนวน ๒๗ การจัดสถานที่รอให้บริการ จำนวน ๑๙ คน มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน ๑๕ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๔๓ คน คือการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม และมีระดับความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๕๒ คน คือมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๔๘.๗๕ ดี ร้อยละ ๔๖.๒๕ พอใช้ ร้อยละ ๒๐
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๑๘.๗๕ ดี ร้อยละ ๖๕ พอใช้ ร้อยละ ๑๖.๒๕
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๖๒.๕๐ ดี ร้อยละ ๓๒.๕๐ พอใช้ ร้อยละ ๕
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๕ ดี ร้อยละ ๔๕ พอใช้ ร้อยละ ๒๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๒๓.๗๕ ดี ร้อยละ ๕๐ พอใช้ ร้อยละ ๒๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๖.๒๕
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๓๓.๗๕ ดี ร้อยละ ๔๗.๕๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๘.๗๕
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๔๓.๗๕ ดี ร้อยละ ๔๘.๗๕ พอใช้ ร้อยละ ๗.๕
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๕๓.๗๕ ดี ร้อยละ ๓๖.๒๕ พอใช้ ร้อยละ ๑๐
๙. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับดี ดีมาก ร้อยละ ๖๖.๒๕ ดี ร้อยละ ๓๓.๗๕