



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่ ๗๙๐๐๑/๑๗๒ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อกับงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(นางสาวนิตยา ดวงภูเมฆ)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....ความเห็นปลัด.....

ลงชื่อ.....
(นางสุปรียา แก้วสะอาด)
หัวหน้าสำนักปลัด
ลงชื่อ.....
(นางลัดดาวัลย์ บุตรวัง)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

ความเห็นรองนายก.....ความเห็นนายก.....

ลงชื่อ.....
(นายเจริญ นาสีแสน)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ
ลงชื่อ.....
(นายประทีป บุญสิงห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ)
เก็บแบบประเมินเพื่อ สรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ มี ผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ๑. ชาย จำนวน ๓๘ คน

๒. หญิง จำนวน ๖๒ คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน

๒. อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน

๓. อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๒๗ คน

๔. อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน

๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓๐ คน

รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๖๕ คน

๒. ๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๘ คน

๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๙ คน

๔. ๑๕,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๕ คน

๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๓ คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕๘ คน

๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ จำนวน ๑๖ คน

๓. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าจำนวน ๑๔ คน

๔. ปริญญาตรี จำนวน ๙ คน

๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เกษตรกร จำนวน ๗๒ คน

๒. รับจ้าง จำนวน ๕ คน

๓. ค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๔ คน

๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน

๕. อื่นๆ จำนวน ๑๖ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๕	๖๒	๑๘	๕	-
๒. ช่องทางการให้บริการ	๕	๓๐	๖๕	-	-
๓. เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ	๒๐	๕๐	๒๐	๑๐	-
๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๐	๕๕	๑๐	๕	-
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๒๐	๔๗	๒๕	๖	๒
๒.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน					
๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๐	๖๗	๒๐	๓	-
๒. ช่องทางการให้บริการ	๕	๓๕	๕๓	๗	-
๓. เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ	๑๐	๓๕	๔๗	๘	-
๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๓	๒๒	๕๙	๖	-
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๑๐	๕๘	๒๗	๕	-
๓.งานให้บริการด้านการจัดการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ					
๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๕	๕๑	๒๖	๘	-
๒. ช่องทางการให้บริการ	๕	๕๕	๓๕	๕	-
๓. เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ	๓	๕๐	๔๕	๒	-
๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓	๕๔	๔๐	๓	-
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๑๐	๔๘	๔๐	๒	-
๔. งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๒	๔๗	๒๙	๑๒	-
๒. ช่องทางการให้บริการ	๕	๓๗	๕๕	๓	-
๓. เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ	๕	๕๙	๓๔	๒	-
๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐	๖๐	๒๐	๑๐	-
๕. ผลการปฏิบัติงาน	๑๕	๖๕	๑๕	๕	-
๕.ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ					
คะแนนรวม (๒,๑๐๐ คะแนน)	๒๔๑	๑,๐๓๗	๗๐๓	๑๑๗	๒

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๘
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๘
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๗
๑	ระดับความเห็นควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไข ปัญหาและ แนะนำให้ประชาชนได้

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓. ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น