



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๗๑๙๐๑/๖๗๕

วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทำการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๓๙๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอโนรัตน์ ทองพราว)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย
เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอมรรัตน์ แสนบรรดิษฐ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

(ลงชื่อ) ส.ต.อ.

(สุศักดิ์ น้อยบาท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

ข้อพิจารณาสั่งการ

(ลงชื่อ)

(นายนิกุล คุณมี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๙๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ ด้าน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕๕	(๓๙.๗๔)
หญิง	๒๓๕	(๖๐.๒๖)
รวม	๓๙๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๖	(๙.๒๓)
๒๐ - ๒๙ ปี	๗๔	(๑๘.๙๗)
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๓๐	(๓๓.๓๓)
๔๐ - ๔๙ ปี	๙๐	(๒๓.๘๕)
๕๐ - ๕๙ ปี	๔๔	(๑๑.๒๘)
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓	(๓.๓๓)
รวม	๓๙๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๗๐	(๔๓.๕๙)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕๓	(๓๙.๒๓)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๖	(๖.๖๗)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๐	(๕.๑๓)
ปริญญาตรี	๑๘	(๔.๖๒)
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	(๐.๗๖)
รวม	๓๙๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๕	(๑.๒๘)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	(๓.๕๙)
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๕	(๘.๙๗)
เกษตรกรรวม	๑๙๒	(๔๙.๒๓)
ธุรกิจส่วนตัว	๔๒	(๑๐.๗๗)
รับจ้างทั่วไป	๑๐๒	(๒๖.๑๕)
รวม	๓๙๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕. รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม		
น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๕	(๘.๙๗)
ระหว่าง ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท	๑๖๕	(๔๒.๓๑)
ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท	๙๖	(๒๔.๒๖)
ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๕๕	(๑๔.๑๐)
ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖	(๔.๑๐)
มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๕	(๖.๔๑)
รวม	๓๙๗	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือครีคั่นไชย อำเภอวนรวินวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
	งานด้านการศึกษา	ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานสวัสดิการสังคม	งานรายได้หรือภาษี	รวมเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๔.๘๓	๔.๘๑	๔.๘๕	๔.๘๓	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	๔.๘๖	๔.๘๘	๔.๘๗	๔.๘๗	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๔.๘๓	๔.๘๒	๔.๘๖	๔.๘๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	๔.๘๔	๔.๘๓	๔.๘๗	๔.๘๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	๔.๘๕	๔.๘๔	๔.๘๓	๔.๘๖	๔.๘๕		มากที่สุด
ร้อยละ	๙๗.๐๐	๙๖.๘๐	๙๖.๖๐	๙๗.๒๐	๙๖.๙๐	๙๗.๐๐	
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชยงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	คะแนน			
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	๔.๗๙	๐.๒๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓	ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๒๖	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๑	๐.๒๗	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๕	ภาพรวมพึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๒๕	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม		๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชยงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๒

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่ากว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม นอกจากนี้การมุ่งให้บริการนอกที่ตั้งนอกเวลาราชการ ตลอดจนเหตุฉุกเฉินต่างๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อตอบสนองการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่คาดคิดตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสาร การปรับปรุงงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการ ได้รับบริการจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ ๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ๒. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) ๓. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ๔. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ๕. ความสนใจต่อการบริการ (Intrest) ๖. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ๗. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิเมธีรัตน์. ๒๕๓๙ : ๑๐๘)

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะการให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชยแยกสรุปเป็นด้าน ๕ ประเด็น ดังนี้

๑. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชยทุกงาน
๒. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจังเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตนเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
๓. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
๔. องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ
๕. องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับงานในด้านต่างๆตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม นอกจากนี้การมุ่งให้บริการนอกที่ตั้งนอกเวลาราชการตลอดจนเหตุฉุกเฉินต่างๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อตอบสนองการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่คาดคิดตลอดจนอุปกรณ์

เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย โดยเฉพาะข้อมูล
ข่าวสาร การปรับปรุงงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ