



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๗/๑๙๐๑/

วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทำการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอโนรัตน์ ทองพราว)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางอมรรัตน์ แสนบรรดิษฐ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

.....
.....

(ลงชื่อ) ส.ต.อ.

(สุระศักดิ์ น้อยบาท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

ข้อพิจารณาสั่งการ

(ลงชื่อ)

(นายวีระศักดิ์ สุทธิอาจ)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วน
ตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผล
การประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บ
แบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
เตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ ด้าน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
เตือศรีคันไชย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการ
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙๕	(๔๘.๗๕)
หญิง	๒๐๕	(๕๑.๒๕)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	(๑.๒๕)
๒๐ - ๒๙ ปี	๔๓	(๑๐.๗๕)
๓๐ - ๓๙ ปี	๘๔	(๒๑.๐๐)
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๑๐	(๒๗.๕๐)
๕๐ - ๕๙	๙๑	(๒๒.๗๕)
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๖๗	(๑๖.๗๕)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๓๐	(๗.๕๐)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔	(๓.๕๐)
พนักงานบริษัทเอกชน.	๒๑	(๕.๒๕)
เกษตรกรกรรม	๑๗๕	(๔๓.๗๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗๐	(๑๗.๕๐)
รับจ้างทั่วไป	๙๐	(๒๒.๕๐)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓๒	(๓๓.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๘	(๑๗.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๐๐	(๒๕.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๓	(๑๕.๗๕)
ปริญญาตรี	๒๙	(๗.๒๕)
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	(๒.๐๐)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕. รายได้		
น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒๐	(๕.๐๐)
๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท	๔๙	(๑๒.๒๕)
๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท	๑๒๐	(๓๐.๐๐)
๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๘๙	(๒๒.๒๕)
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๗	(๑๙.๒๕)
สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๕	(๑๑.๒๕)
รวม	๕๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	คะแนน			
		คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับความสำคัญ
๑	งานโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๘๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๓
๒	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๒
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๑
๔	งานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค	๔.๘๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๒
รวมเฉลี่ย		๔.๘๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลเต็ศรีคันทไชยโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต็ศรีคันทไชยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คืองานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคืองานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ ๒.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
	งาน โครงสร้าง พื้นฐาน	ป้องกันและ บรรเทา สาธารณภัย	งานพัฒนา ชุมชน	งานด้าน ส่งเสริม สุขภาพ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๔.๘๓	๔.๘๑	๔.๘๒	๔.๘๑	๙๖.๓๕	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๔.๘๖	๔.๘๘	๔.๘๗	๔.๘๕	๙๖.๓๐	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๔.๘๓	๔.๘๖	๔.๘๔	๔.๘๕	๙๖.๙๐	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๔.๘๔	๔.๘๔	๔.๘๓	๔.๘๓	๙๖.๖๕	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	๔.๘๒	๔.๘๔	๔.๘๕	๔.๘๔	๔.๘๔	๙๖.๗๕	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๖.๔๐	๙๖.๘๐	๙๗.๐๐	๙๖.๘๐	๙๔.๘๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเตือศรีคันไชย ใน ๔ งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามมาด้วยงานสังคมสงเคราะห์ และงานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐, ๔.๕๙ ๔.๕๖ และ ๔.๔๗ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและด้าน ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙, ๔.๖๐, ๔.๕๔ และ ๔.๔๙ ตามลำดับ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรี คันไชย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ โดยสรุป ได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่า สูงกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอ วานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการเพิ่ม บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูล ข่าวสารการปรับปรุงงานโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการซึ่งส่งผลต่อระดับคุณภาพ การให้บริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะการให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชยแยกสรุปเป็นด้าน ๕ ประเด็น ดังนี้

๑. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

๒. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็นและการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

๓. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนครควรกำหนดนโยบาย และคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

๕. องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆ ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารการปรับปรุงงานโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ