



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย
เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวีระศักดิ์ สุทธิอาจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย อำเภอานานิวาส จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๗๑๙๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทำการ
สำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย
อำเภอานานิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้ดำเนินการสำรวจและสรุปผล
การประเมินเรียบร้อยแล้ว โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ ฉบับ สรุปได้ตาม
รายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอโนรัตน์ ทองพราว)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางอมรรัตน์ แสนบรรดิษฐ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

.....

.....

(ลงชื่อ) ส.ต.อ.

(สุรศักดิ์ น้อยบาท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย

ข้อพิจารณาสั่งการ

(ลงชื่อ)

(นายวีระศักดิ์ สุทธิอาจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครักษ์ไชย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ ด้าน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๕	(๔๖.๒๕)
หญิง	๒๑๕	(๕๓.๗๕)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	(๒.๐๐)
๒๐ - ๒๙ ปี	๔๐	(๑๐.๐๐)
๓๐ - ๓๙ ปี	๘๔	(๒๑.๐๐)
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๑๐	(๒๗.๕๐)
๕๐ - ๕๙	๘๙	(๒๒.๒๕)
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๖๙	(๑๗.๑๕)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๓๒	(๘.๐๐)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	(๓.๐๐)
พนักงานบริษัทเอกชน.	๒๑	(๕.๒๕)
เกษตรกรกรรม	๑๗๕	(๔๓.๗๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗๐	(๑๗.๕๐)
รับจ้างทั่วไป	๙๐	(๒๒.๕๐)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓๐	(๓๒.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๘	(๑๗.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๐๒	(๒๕.๕๐)
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	๔๔	(๕.๐๐)
๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท	๑๗๑	(๑๒.๒๕)
๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท	๙๔	(๒๘.๗๕)
๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๘๙	(๒๒.๒๕)
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๗	(๑๙.๒๕)
สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๐	(๑๒.๕๐)
รวม	๔๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	คะแนน			
		คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับความสำคัญ
๑	งานด้านการศึกษา	๔.๘๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔
๒	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๓
๓	งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	๔.๘๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๑
๔	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด	๒
รวมเฉลี่ย		๔.๘๓	๙๖.๖๐	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลเตือศรีคันไชยโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ในงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
	ด้านการศึกษา	ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	งานด้านรายได้หรือภาษี	งานด้านสวัสดิการสังคม	รวมเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๔.๘๓	๔.๘๑	๔.๘๒	๔.๘๑	๙๖.๓๐	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๔.๘๒	๔.๘๘	๔.๘๗	๔.๘๓	๙๖.๗๐	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๔.๘๐	๔.๘๖	๔.๘๔	๔.๘๓	๙๖.๗๕	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๔.๘๔	๔.๘๔	๔.๘๓	๔.๘๓	๙๖.๗๕	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	๔.๘๑	๔.๘๒	๔.๘๕	๔.๘๔	๔.๘๓	๙๖.๖๐	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๖.๒๐	๙๖.๔๐	๙๗.๐๐	๙๖.๘๐	๙๖.๖๐		
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด		

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย ใน ๔ งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานรายได้และภาษีมากที่สุด รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ต่อมาเป็นงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านการศึกษาตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕, ๔.๘๔ ๔.๘๒ และ ๔.๘๑ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓, ๔.๘๓, ๔.๘๓ และ ๔.๘๑ ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๒.๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๗. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะการให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชยแยกสรุปเป็นด้าน ๕ ประเด็น ดังนี้

๑ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ

รายการความพึงพอใจการบริการ	จำนวน(คน)
มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ดีขึ้น สะดวกและรวดเร็ว	๕
อบต. มีการเอาใจใส่เรื่องขยะสิ่งแวดล้อมช่วยทำให้ชุมชนน่าอยู่	๒
ประทับใจการบริการผู้สูงอายุดีมาก	๑
มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายชัดเจน	๑
มีการให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุขต่างเป็นอย่างดี	

๒ ข้อเสนอแนะ

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกงาน	๒
หน่วยงานควรนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา	๒
หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน	๑
อบต.เพื่อศรีคั่นไซควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๑
อบค.ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุกงานตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐