



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

ที่ นม ๙๔๐๐๑/๓๓

วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลได้ทำการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจบนเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล (www.muangpalai.go.th) ของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ดีขึ้น จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

~เห็นชอบดำเนินการตามเสนอ~

(ลงชื่อ).....

(นายพรชัย ธงอาจ)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวประภาพรณ นาคดี)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นางสุกีน โพธิ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เมืองพะไล



เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ



ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ).....

(นายฤทธิ์ สีมา)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล
ประจำปีงบประมาณ 2564**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล
ประจำปีงบประมาณ 25645 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้รับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล)เก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 129 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ประจำปีงบประมาณ 2564
มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ชาย	53	คน
หญิง	76	คน

อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี	13	คน
26 - 35 ปี	29	คน
36 - 45 ปี	28	คน
46 - 55 ปี	37	คน
56 ปีขึ้นไป	22	คน

การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	31	คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	คน
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	34	คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	คน
ปริญญาตรี	21	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	1	คน

อาชีพ

เกษตรกร	39	คน
ค้าขาย	22	คน
รับจ้าง	26	คน
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	18	คน
อื่นๆ	24	คน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
1.1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	70	55	3	1	0
	ร้อยละ 54	ร้อยละ 43	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
1.2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	55	70	2	1	1
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 1
1.3.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	60	65	2	1	1
	ร้อยละ 47	ร้อยละ 50	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 1
1.4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	54	73	1	1	0
	ร้อยละ 42	ร้อยละ 57	ร้อยละ 1	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
1.5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	58	68	2	1	0
	ร้อยละ 45	ร้อยละ 53	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
1.6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	40	84	4	1	0
	ร้อยละ 31	ร้อยละ 65	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0

2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
2.1.ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี	65	62	1	1	0
	ร้อยละ50	ร้อยละ48	ร้อยละ1	ร้อยละ1	ร้อยละ0
2.2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	59	68	0	2	0
	ร้อยละ46	ร้อยละ53	ร้อยละ0	ร้อยละ2	ร้อยละ0
2.3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม ใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	65	63	0	1	0
	ร้อยละ50	ร้อยละ49	ร้อยละ0	ร้อยละ1	ร้อยละ0
2.4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	52	74	2	1	0
	ร้อยละ40	ร้อยละ57	ร้อยละ2	ร้อยละ1	ร้อยละ0
2.5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	58	69	0	2	0
	ร้อยละ45	ร้อยละ53	ร้อยละ0	ร้อยละ2	ร้อยละ0
2.6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	53	72	3	1	0
	ร้อยละ41	ร้อยละ56	ร้อยละ2	ร้อยละ1	ร้อยละ0

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
3.1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	67	61	0	1	0
	ร้อยละ52	ร้อยละ 47	ร้อยละ0	ร้อยละ1	ร้อยละ0
32.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	58	68	1	1	1
	ร้อยละ45	ร้อยละ53	ร้อยละ1	ร้อยละ1	ร้อยละ1
3.3.ความสะอาดของที่ให้บริการโดยรวม	64	63	0	1	1
	ร้อยละ50	ร้อยละ49	ร้อยละ0	ร้อยละ1	ร้อยละ1
3.4.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	52	73	2	1	1
	ร้อยละ40	ร้อยละ57	ร้อยละ2	ร้อยละ1	ร้อยละ1
3.5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	54	72	1	1	1
	ร้อยละ42	ร้อยละ56	ร้อยละ1	ร้อยละ1	ร้อยละ1
3.6.การจัดสถานที่และความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	52	75	1	1	0
	ร้อยละ40	ร้อยละ58	ร้อยละ1	ร้อยละ1	ร้อยละ0
3.7.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	66	58	3	1	1
	ร้อยละ51	ร้อยละ45	ร้อยละ2	ร้อยละ1	ร้อยละ1
3.8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	55	69	3	1	1
	ร้อยละ43	ร้อยละ53	ร้อยละ2	ร้อยละ1	ร้อยละ1

4.คุณภาพของการให้บริการ	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
4.1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	63	64	0	2	0
	ร้อยละ49	ร้อยละ50	ร้อยละ0	ร้อยละ2	ร้อยละ0
4.2.ได้รับบริการที่มีความถูกต้อง	58	70	0	1	0
	ร้อยละ45	ร้อยละ54	ร้อยละ0	ร้อยละ1	ร้อยละ0
4.3.ให้บริการครบถ้วน	72	55	1	1	0
	ร้อยละ56	ร้อยละ43	ร้อยละ1	ร้อยละ1	ร้อยละ0
4.4.การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	55	70	3	1	0
	ร้อยละ43	ร้อยละ54	ร้อยละ2	ร้อยละ1	ร้อยละ0

จากตาราง สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับความพึงใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	45.38
4	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	52.36
3	ระดับไม่แน่ใจ	คิดเป็นร้อยละ	1.13
2	ระดับไม่พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	0.87
1	ระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก	คิดเป็นร้อยละ	0.26

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้
2. ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านหนึ่งเกินไป
3. ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น