



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/๕๗/๕

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้จัดตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยเป็นการสำรวจและรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำหรับประชาชนที่มาขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง นั้น

คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางดวงนภา รอดวินิจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายจักรพงษ์ ช่างปลุก)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวเสลา กมลเพชร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อสอบถามผู้มาขอรับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ซึ่งมีการประเมิน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจมาก

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา สรุปตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	ผู้ตอบ	จำนวนคนทั้งหมด	ร้อยละ
ชาย	๑๑	๒๘	๓๙.๒๙
หญิง	๑๗	๒๘	๖๐.๗๑
รวม	๒๘	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ เพศ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินครั้งนี้ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	ผู้ตอบ	จำนวนคนทั้งหมด	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒๘	๓.๕๗
ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๘	๔๒.๘๖
ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๒๘	๓๙.๒๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๒๘	๑๔.๒๙
รวม	๒๘	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ อายุ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ และอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	ผู้ตอบ	จำนวนคน ทั้งหมด	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖	๒๘	๒๑.๔๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๑	๒๘	๓๙.๒๙
ปริญญาตรี	๑๑	๒๘	๓๙.๒๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๒๘	๐.๐๐
รวม	๒๘	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้มารับบริการ

อาชีพของผู้มารับบริการ	ผู้ตอบ	จำนวนคน ทั้งหมด	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙	๒๘	๓๒.๑๔
ผู้ประกอบการ	๑	๒๘	๓.๕๗
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๖	๒๘	๕๗.๑๔
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒๘	๗.๑๔
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	๐	๒๘	๐.๐๐
รวม	๒๘	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้มารับบริการ พบว่าอาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาคือระดับเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ และผู้ประกอบการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจ

หัวข้อรายการที่ประเมิน	เกณฑ์การประเมิน				จำนวน คนทั้งหมด	ร้อยละเกณฑ์การประเมิน				ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน	ค่าแปล
	มาก		น้อย			มาก		น้อย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
๑. ด้านเวลา												
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๑๘	๘	๒	๐	๒๘	๖๔.๒๙	๒๘.๕๗	๗.๑๔	๐.๐๐	๔.๕๗	๐.๖๒	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖	๑๑	๑	๐	๒๘	๕๗.๑๔	๓๙.๒๙	๓.๕๗	๐.๐๐	๔.๕๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ												
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙	๑๕	๔	๐	๒๘	๓๒.๑๔	๕๓.๕๗	๑๔.๒๙	๐.๐๐	๔.๑๘	๐.๖๖	มากที่สุด
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖	๒๐	๒	๐	๒๘	๒๑.๔๓	๗๑.๔๓	๗.๑๔	๐.๐๐	๔.๑๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐	๑๒	๖	๐	๒๘	๓๕.๗๑	๕๒.๘๖	๒๑.๔๓	๐.๐๐	๔.๑๔	๐.๗๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ												
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒	๑๒	๔	๐	๒๘	๕๒.๘๖	๕๒.๘๖	๑๔.๒๙	๐.๐๐	๔.๒๙	๐.๗๐	มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘	๑๙	๑	๐	๒๘	๒๘.๕๗	๖๗.๘๖	๓.๕๗	๐.๐๐	๔.๒๕	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒	๙	๗	๐	๒๘	๕๒.๘๖	๓๒.๑๔	๒๕.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๘	๐.๘๐	มากที่สุด
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ	๑๑	๑๓	๓	๑	๒๘	๓๙.๒๙	๔๖.๔๓	๑๐.๗๑	๐.๐๐	๔.๒๑	๐.๗๗	มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๑๓	๕	๐	๒๘	๓๕.๗๑	๔๖.๔๓	๑๗.๘๖	๐.๐๐	๔.๑๘	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์รับบอกจุดบริการ	๑๒	๑๔	๒	๐	๒๘	๕๒.๘๖	๕๐.๐๐	๗.๑๔	๐.๐๐	๔.๓๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๑๗	๑	๐	๒๘	๓๕.๗๑	๖๐.๗๑	๓.๕๗	๐.๐๐	๔.๓๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘	๑๙	๑	๐	๒๘	๒๘.๕๗	๖๗.๘๖	๓.๕๗	๐.๐๐	๔.๒๕	๐.๕๑	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๑๒	๓	๐	๒๘	๔๖.๔๓	๕๒.๘๖	๑๐.๗๑	๐.๐๐	๔.๓๖	๐.๖๗	มากที่สุด
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๒	๑๒	๔	๐	๒๘	๕๒.๘๖	๕๒.๘๖	๑๔.๒๙	๐.๐๐	๔.๒๙	๐.๗๐	มากที่สุด
										๔.๓๑	๐.๖๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ผลการประเมินแยกตามรายละเอียด ดังนี้

ข้อ ๑ ด้านเวลา พบว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕

ข้อ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๕

ข้อ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๒

ข้อ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๒

ข้อ ๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ พบว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๙

สรุป จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑