



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว

ที่ ปจ ๗๕๖๐๑/-

วันที่

ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว

เรื่องเดิม

๑.หลักการและเหตุผล

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียแล้วมีผลในเชิงบวก หรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนาระดับคุณภาพการบริการของหน่วยงานราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ต่อไป

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายสูงสุดของสำนักงาน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการว่าในการให้บริการ ประชาชนที่ขอรับให้บริการในสำนักงานว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยประชาชนได้รับบริการที่พึงพอใจมากที่สุด

๒.วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในสำนักงาน

๒.๒ วัดความพึงพอใจของผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงาน

๒.๔ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานต่อไป

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะอภิปราย

การสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรส่วนตำบลหาดนางแก้ว โดยการเก็บข้อมูลผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น จากการสำรวจผู้มารับบริการ มีจำนวน ๑๕๐ คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๕

โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 150 คน รวมทั้งหมด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
ชาย	55	36.67	
หญิง	95	63.33	
2. อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.33	
21 - 40 ปี	35	23.33	
41 - 60 ปี	89	59.33	
60 ปีขึ้นไป	21	14.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	115	76.67	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	32	21.33	
ปริญญาตรี	3	2.00	
สูงกว่าปริญญาตรี			
ไม่ได้ศึกษา			
4. รายได้			
ต่ำกว่า 5,000 บาท	98	65.33	
ตั้งแต่ 5,000 - 15,000 บาท	50	33.33	
ตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท	2	1.33	
ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป			
4. อาชีพของผู้มารับบริการ			
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	4.67	
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	123	82.00	
ค้าขาย/ประกอบอาชีพอิสระ	20	13.33	
อื่น ๆ			

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.33 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.33 ระดับการศึกษา ชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.33 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 82.00

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					X	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	70	57	23			4.31	86.27
1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	129	20	1			4.85	97.07
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	104	40	6			4.65	93.07
รวม						4.61	92.13
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	30	107	13			4.11	82.27
2.2 มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาให้บริการ	97	52	1			4.64	92.80
2.3 มีการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	62	80	8			4.36	87.20
รวม						4.37	87.42
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	88	50	12			4.51	90.13
3.2 ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว	111	27	12			4.66	93.20
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	87	60	3			4.56	91.20
3.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	136	14				4.91	98.13
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	99	38	13			4.57	91.47
3.6 การให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	87	60	3			4.56	91.20
รวม						4.63	92.56

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					X	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	68	80	2			4.44	88.80
4.2 มี วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	61	85	4			4.38	87.60
4.3 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม(ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ อย่างชัดเจน	108	37	5			4.69	93.73
4.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	77	60	13			4.43	88.53
รวม						4.48	89.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 86.27 ในเรื่องมีความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.07 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน 93.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.27 ในเรื่อง มีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.80 และ มีการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 87.20

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ ร้อยละ 98.12 รองลงมาเป็นผู้ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 93.20 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.47

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม(ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.73 รองลงมาเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการ 88.80 และ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ 88.53

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว
ตำบลนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	92.13
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	87.42
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.56
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.67
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	90.44

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว ในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.44

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายชिरวัฒน์ สุการมณีโรจน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นายอนณ สุนทรอินทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(☒) อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ.....



(นายสมเกียรติ สมโภชน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว