



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลตาชี (สำนักปลัด โทร. ๐๗๓-๒๗๑๑๐๕)

ที่ ยล ๗๔๐๐๑ /

วันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาชี
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตาชี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาชีได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาชี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ ผู้มารับบริการได้ประเมินการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาชี

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการรวบรวมเอกสารการประเมิน และสรุปผลการประเมินเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๖ ราย ปรากฏผลการประเมินตามเอกสารแนบ

๓. ข้อเสนอแนะ

ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนในแล้วนั้น เห็นสมควร

๓.๑ นำผลการประเมินครั้งนี้แจ้งแก่ทุกสำนัก กอง และฝ่ายงานได้รับทราบ

๓.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้อยู่ในระดับที่ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๓ นำผลการประเมินในครั้งนี้ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลตาชี ให้รับทราบโดยทั่วกัน

๓.๔ เห็นควรให้แต่ละสำนัก กอง ฝ่ายงาน จัดทำแบบประเมินขึ้น เพื่อประเมินความพึงพอใจเฉพาะสำนัก กอง ฝ่ายงาน อันจะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายณานนท์ พรหมวิรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาชี

- ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า

- (☒) สมควร.....*เพราะดำเนินการถูกต้อง*
() ไม่สมควร เพราะ.....



(นางสาวรัตนพร เทพพร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาชี

- (☒) อนุมัติ.....
() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....



(นายพิสิทธิ์ ศรีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตาชี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๐	๓๔.๘๘
หญิง	๕๖	๖๕.๑๒
อื่น ๆ		
รวม	๘๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงว่าผู้ตอบสอบถาม เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน ๕๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๒ และเพศชาย จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๘

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๑๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๗.๒๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๑๓.๙๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๓๓.๗๒
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๓.๙๕
รวม	๘๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงว่าผู้ตอบสอบถาม มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๑ รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง ๕๑ - ๖๐ มีจำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๒ มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี มีจำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕ มีอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕ มีอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๖

ตารางที่ ๓ แสดงงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับ อบต. (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
เสียภาษี	๑๕	๑๗.๔๔
ขออนุญาตประกอบกิจการ	๕	๕.๘๑
จัดซื้อจัดจ้าง	๑๐	๑๑.๖๓
รับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	๒๙	๓๓.๗๒
ขออนุญาตก่อสร้าง	-	-
ขอหนังสือรับรองต่าง ๆ	-	-
ขอน้ำ (ภัยแล้ง)	-	-
ขอใช้รถกู้ชีพ	-	-
ร้องเรียนร้องทุกข์	๒	๒.๓๓
ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	๒	๒.๓๓
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๒๐	๒๓.๒๖
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-

จากตารางที่ ๓ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ติดต่อกับงานรับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มากที่สุด จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๒ รองลงมา ๓ อันดับ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๖ งานเสียภาษี มีจำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ และจัดซื้อจัดจ้าง มีจำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๓

ตารางที่ ๔ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๓	๕๐
เจ้าของสถานประกอบการ	๑๒	๑๓.๙๕
หน่วยงานราชการ	๒	๒.๓๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
ประชาชนทั่วไป	๑๘	๒๐.๙๓
ผู้นำชุมชน	๒	๒.๓๓
ผู้ปกครอง	-	-
ผู้รับจ้าง/ห้างร้าน	๕	๕.๘๑
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๑๖
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-

จากตารางที่ ๔ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร มากที่สุด จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา ๓ อันดับ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๓ เจ้าของสถานประกอบการ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๕ และ ผู้รับจ้าง/นักศึกษา จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๑

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๔ แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเวลา

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
ด้านเวลา							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนที่กำหนด	๖๓	๒๓	-	-	-	๔.๗๓	๙๔.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๔	๗๒	-	-	-	๔.๑๖	๘๓.๒๐

จากตารางที่ ๔ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลา ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕ มากที่สุด จำนวน	๔ มาก จำนวน	๓ ปานกลาง จำนวน	๒ น้อย จำนวน	๑ น้อยที่สุด จำนวน		
ด้านการให้บริการ							
๓. มีคำแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้	๒๒	๖๑	๓	-	-	๔.๒๒	๘๔.๔๐
๔. มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	๒๐	๕๙	๗	-	-	๔.๑๕	๘๓
๕. มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน	๑๔	๖๖	๖	-	-	๔.๐๙	๘๑.๘๐
๖. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน	๒๖	๖๐	-	-	-	๔.๓๐	๘๖
ด้านการให้บริการ							
๗. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการได้ชัดเจน	๒๗	๕๙	-	-	-	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๘. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องที่ขอรับบริการได้ชัดเจน	๒๕	๖๑	-	-	-	๔.๒๙	๘๕.๘๐
๙. เจ้าหน้าที่ใช้เวลา กิริยา ในการให้บริการที่สุภาพต่อผู้รับบริการ	๓๑	๕๕	-	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๙	๕๗	-	-	-	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๑๑. เจ้าหน้าที่มีการร้องขอให้จ่าย เงิน ทرفฟี่สิน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการ ดำเนินงาน	-	-	-	-	-		

จากตารางที่ ๖ แสดงว่าผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลา ดังนี้

- ๓. มีคำแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ มาก จำนวน ๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐
- ๔. มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ มาก จำนวน ๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓
- ๕. มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ มาก จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐
- ๖. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ มาก จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖

ตารางที่ ๗ แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอื่น ๆ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
ด้านอื่น ๆ							
๑๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ	๒๓	๖๓	-	-	-	๔.๒๗	๘๕.๔๐
๑๓. มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็น ที่หลากหลายช่องทาง	๑๔	๗๑	๑	-	-	๔.๑๕	๘๓
๑๔. มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่หลากหลายช่องทาง	๑๐	๗๒	๑	-	-	๓.๙๗	๗๙.๔๐
๑๕. อปต. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การบริหารต่าง ๆ	๑๗	๖๙	-	-	-	๔.๒๐	๘๔
๑๖. อปต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ	๒๔	๖๒	-	-	-	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๑๗. อปต. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๑๔	๗๒	-	-	-	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๑๘. โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน	๑๙	๖๗	-	-	-	๔.๒๒	๘๔.๔๐
๑๙. อปต. มีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน	๒๔	๖๒	-	-	-	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๒๐. มีที่นั่งสำหรับรับบริการที่เพียงพอ	๒๕	๖๑	-	-	-	๔.๒๙	๘๕.๘๐

จากรายที่ ๗ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลา ดังนี้

- ๑๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐
- ๑๓. มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็น ที่หลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓
- ๑๔. มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่หลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐
- ๑๕. อปต. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การบริหารต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๔
- ๑๖. อปต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐
- ๑๗. อปต. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐
- ๑๘. โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๖๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐
- ๑๙. อปต. มีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐
- ๒๐. มีที่นั่งสำหรับรับบริการที่เพียงพอ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

ตารางที่ ๘ แสดงภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการให้บริการ รับฟัง และแก้ไขปัญหาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
โดยภาพรวม อบต. ดำเนินการให้บริการ รับฟัง และแก้ไข ปัญหาของประชาชนอยู่ในระดับใด	๒๑	๖๕	-	-	-	๔.๒๔	๘๔

จากตารางที่ ๘ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินการให้บริการ รับฟัง และแก้ไขปัญหาของประชาชนของ อบต. อยู่ในระดั้มาก จำนวน ๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๔

สรุปภาพรวม การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๗

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาชี

สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ -๔๐ ปี งานที่ท่านติดต่อ อบต. (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

คืองาน รับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีอาชีพ เกษตรกร

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจใน

๑. ด้านเวลา ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่
๒. ด้านการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่
๓. ด้านอื่น ๆ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่
๔. สำหรับคำถามประเด็นภาพรวมของการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่

ผู้วิเคราะห์ผลการประเมิน
นางกาญจนาลักษณ์ นิธิวิสุทธิ์
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ