



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอศรีรัตนนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึง
พอใจต่อการให้บริการประชาชนเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประชาชน ณ จุดบริการตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายปรารธนา จันทรพิทักษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา โทร. ๐-๗๗๓๑-๐๙๗๒

ที่ สฎ ๗๗๕๐๑/๓๑๓

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอศรีรัตนนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับการติดต่อราชการในส่วนงานต่างๆ เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และเพื่อนำผลจากการสำรวจไปพัฒนาให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ได้ดำเนินการสำรวจพร้อมทั้งสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงรายงานมาเพื่อทราบ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุนิสา ศุกลักขณ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด

.....

(ลงชื่อ)

(นายวิทย์ จงจิตต์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววาสนา ศรีศรีรินทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา

.....

(ลงชื่อ)

(นายปรารธนา จันทรพิทักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	35	35	
• หญิง	65	65	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	7	7.00	
• 21 - 40 ปี	25	25.00	
• 41 - 60 ปี	58	58.00	
• 60 ปีขึ้นไป	10	10.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น	25	25.00	
• มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	33	33.00	
• อนุปริญญา	0	0.00	
• ปริญญาตรี	32	32.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. อาชีพของผู้มารับบริการ			
• รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00	
• ผู้ประกอบการ	22	22.00	
• นักเรียน/นักศึกษา	12	12.00	
• เกษตรกร	45	45.00	
• ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00	
• ค้าขาย	21	21.00	
• ว่างาน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ	0	0.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.00 และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 45.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	35	55	5	0	3.40	68.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	65	10	5	0	4.00	80.00
รวม						7.40	74.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	25	70	3	2	0	4.18	83.60
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	18	65	12	5	0	3.96	79.20
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	12	70	10	8	0	3.86	77.20
รวม						12.00	80.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	35	42	20	3	0	4.09	81.80
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	55	30	10	5	0	4.35	87.00
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	30	55	12	3	0	4.12	82.40
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	35	60	4	1	0	4.29	85.80
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50	42	6	2	0	4.40	88.00
รวม						21.25	85.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	45	40	10	5	0	4.25	85.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	50	45	4	1	0	4.44	88.80
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	55	40	2	3	0	4.47	89.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	65	30	5	0	0	4.60	92.00
รวม						17.76	88.80
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	75	20	5	0	0	4.70	94.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 68.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ระดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 79.20 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 87.00 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 89.40 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสิริรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	80.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	85.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.80
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	81.95

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปาในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.95

ข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านที่ 1 ด้านเวลา เป็นด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 74 โดยเฉพาะในหัวข้อ ที่ 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 68 จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

(ลงชื่อ) หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาววาสนา ศรีศิริรินทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) คณะทำงาน

(นายวโรทัย จงจิตต์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) คณะทำงาน

(นางสาวสุนิสา ศุภลักษณ์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ