บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย
ที่ ปจ ๗๒๕๐๑/ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลโคกไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้นไป

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศักดิ์ดา จันทร์ศรี)
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็น เห็นควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ.

ลงชื่อ
(นายปรีดา นกอยู่)
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ความเห็น/ข้อสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

-ทราบ

-ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพรทางเว็บไซต์ ของหน่วยงานต่อไป

ลงชื่อ
(นายเบิ้ม ฉัตรซูสิน)
ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย” โดยสำรวจจากผู้รับบริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย อำเภอศรีมโหสถ จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้กรอกแบบสอบถามจาก กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จำนวน ๒๕๐ คน ได้วิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นข้อคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการต่อด้านต่างๆของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับการประเมิน			แปลผล
	($\bar{x}$)	ร้อยละ	S.D.	
<u>ด้านกระบวรการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>				
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๓๒	๘๖.๔๐	๐.๗๕	พอใจ
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๐.๗๖	พอใจ
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๐	๐.๙๓	ค่อนข้างพอใจ
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๑๖	๘๓.๒๐	๐.๗๙	ค่อนข้างพอใจ
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๐.๘๒	พอใจ
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	๐.๗๙	พอใจ
<u>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</u>				
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๐.๘๑	พอใจ
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๐	๐.๘๖	ค่อนข้างพอใจ
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๐.๗๖	พอใจ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๑๔	๘๒.๘๐	๐.๗๘	ค่อนข้างพอใจ
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๓	๘๔.๖๐	๐.๙๒	พอใจ
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์	๓.๙๙	๗๙.๘๐	๑.๐๗	ค่อนข้างพอใจ
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๐.๘๖	พอใจ
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๐๑	๘๐.๒๐	๑.๐๗	ค่อนข้างพอใจ
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๑๗	๘๓.๔๐	๐.๙๑	ค่อนข้างพอใจ
๔.“ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	๐.๘๗	พอใจ
๕.“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือ	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๐.๗๘	พอใจ
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๐.๘๑	พอใจ
๗.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๙	๘๑.๘๐	๐.๘๙	ค่อนข้างพอใจ
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๑๓	๘๒.๖๐	๐.๙๗	ค่อนข้างพอใจ
รวม	**๔.๒๐**	**๘๔.๐๐**	**๐.๕๗**	**พอใจ**

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย **มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = ๔.๒๐ หรือร้อยละ ๘๔.๐๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. = ๐.๕๗ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ**

สรุปผล

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย จากการสำรวจประชาชนผู้มารับบริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ **คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐**

ซึ่งในภาพรวมความพึงพอใจที่ได้รับจาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทย มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. = ๐.๕๗ **ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ** โดยมีด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ ซึ่งคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ ค่อนข้างพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ดังนั้น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๓ ส่วน คือ คน (People) กระบวนการ (Process) และสถานที่ (Place) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการให้ทั้ง ๓ องค์ประกอบดังกล่าวเอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการมากที่สุด จากการประเมินผล ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แม้ระดับผลการประเมินจะอยู่ในระดับ พอใจ แต่ก็ควรนำหลักการทั้ง ๓ ด้านไปปรับปรุงให้มีการบริการที่ดีที่สุด