




ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ได้รับทราบผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ณ จุดบริการ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฯ ที่แนบ)

จึงประกาศเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

ว่าที่ร้อยตรี 
(สุรศักดิ์ แก้วเกื้อ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ที่ คก ๐๑/๑๔๗๗

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรดได้รับทราบผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ณ จุดบริการ นั้น

บัดนี้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ) จึงเรียนมาเพื่อทราบและประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบต่อไป

จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามประกาศฯ ที่เสนอมาพร้อมนี้

(นายภาสกร คำสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ความเห็นของ รองปลัด อบต.ควนกรด

.....
.....

(นางรัตนา พรหมเพศ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ความเห็นของ ปลัด อบต.ควนกรด

.....
.....

(นางสาวเกิ โขติพันธ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

.....
.....

ว่าที่ร้อยตรี

(สุรศักดิ์ แก้วแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ณ จุดบริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลคอนครด
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะ เป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่ง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรดขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบล ตลอดจน ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบล ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการ ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การให้บริการ ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด
จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	(๔๕.๐๐)
หญิง	๕๕	(๕๕.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๑ ปี	๓๕	(๓๕.๐๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕	(๒๕.๐๐)
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙	(๑๙.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๑	(๒๑.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๘	(๘.๐๐)
ประถมศึกษา	๑๘	(๑๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	(๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๒	(๓๒.๐๐)
อนุปริญญา/ปวส.	๑๕	(๑๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๙	(๑๙.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๖	(๔๖.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๙	(๑๙.๐๐)
รับราชการ	๕	(๕.๐๐)
ลูกจ้าง	๑๘	(๑๘.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	(๑๑.๐๐)
อื่น ๆ	๑	(๑.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

. ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ เป็นหญิง ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ เป็นชาย ๔๕ คน คิด เป็นร้อยละ ๔๕ เป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๓๑ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ มีวุฒิ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๓๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๒ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ร้อย ละ ๑๕ปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ รับราชการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ลูกจ้าง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ อื่น ๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ใน ประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกโดยจัดระดับการประเมินความพึงพอใจเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จาก การประเมิน พบว่า สามารถประมวลผลโดยคิดเป็นร้อยละ ได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๑๐๐%)	มาก (๘๐%)	ปานกลาง (๖๐%)	น้อย (๔๐%)	น้อยที่สุด (๒๐%)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๕.๐๐	๕๔.๕๐	๒๐.๐๐	๐.๕๐	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๔.๐๐	๔๖.๐๐	๑๐.๐๐	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗.๐๐	๗๓.๐๐	๒๐.๐๐	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๗.๐๐	๔๗.๐๐	๒๕.๐๐	๑.๐๐	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๒๒.๐๐	๕๒.๐๐	๒๕.๐๐	๑.๐๐	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๒๐.๐๐	๕๒.๐๐	๒๗.๐๐	๑.๐๐	-
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๙.๐๐	๔๔.๐๐	๓๕.๐๐	๒.๐๐	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความชัดเจน	๑๙.๐๐	๕๔.๐๐	๒๗.๐๐	-	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่าง ชัดเจน	๒๒.๐๐	๕๘.๐๐	๑๙.๐๐	๑.๐๐	-

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๑๐๐%)	มาก (๘๐%)	ปานกลาง (๖๐%)	น้อย (๔๐%)	น้อยที่สุด (๒๐%)
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๒.๐๐	๕๘.๐๐	๑๙.๐๐	๑.๐๐	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๒.๐๐	๕๘.๐๐	๑๙.๐๐	๑.๐๐	-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๗ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๒

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๔ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๕ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑ ข้อ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ มีผู้เสนอแนะจำนวน ๑ ราย ให้เพิ่มจำนวนถังขยะเพื่อรองรับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด เป็นดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับ ๘๐ คะแนนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับ ๘๐ คะแนนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับ ๘๐ คะแนนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ภาคผนวก