



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ที่ สฎ ๗๔๔๐๓/ ๓๐๗

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ด้วยกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยมีประชาชนมาใช้บริการในเรื่องต่างๆ ของกองช่าง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จำนวน ๔๑ คน ดังรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวปิยะพร สารศ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นผอ.กองช่าง ทราบ

ความเห็นปลัด รับ

(ลงชื่อ)

(นายพงศ์ธวัช เวหุณราชิน)

ผู้อำนวยการกองช่าง

(ลงชื่อ)

(นายพงศธร ศรีพลวัฒน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

คำสั่งนายกอบต. ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุจิน ชุนปักชี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ซึ่งแบบสอบถามนี้มี ๒ ตอน ดังนี้ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ โดยสอบถามด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ ๕ ระดับโดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้ คะแนน ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง พอใจมาก คะแนน ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง พอใจน้อย คะแนน ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	๐.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	น้อยที่สุด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖	(๓๙.๐๒)
หญิง	๒๕	(๖๐.๙๘)
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๘	(๑๙.๕๑)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๒	(๒๙.๒๗)
๓๕ - ๕๐ ปี	๑๓	(๓๑.๗๑)
มากกว่า ๕๐ ปี	๘	(๑๙.๕๑)
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	(๒๖.๘๓)
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๐	(๒๔.๓๙)
ปวส.อนุปริญญา	๙	(๒๑.๙๕)
ปริญญาตรี	๑๑	(๒๖.๘๓)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
รับจ้าง	๑๔	(๓๔.๑๔)
เกษตรกร	๑๘	(๔๓.๙๑)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	(๑๔.๖๓)
ธุรกิจส่วนตัว	๓	(๗.๓๒)
อื่น ๆ (ไปรตระบุ).....	-	-
รวม	๔๑	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๔๒	มาก	๘๘.๔๐	
๒	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	๔.๓๗	มาก	๘๗.๔๐	
๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๗	มาก	๘๗.๔๐	
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๔๔	มาก	๘๘.๘๐	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจน	๔.๖๔	มากที่สุด	๙๒.๘๐	๓
๒	การให้บริการมีการเรียงลำดับอย่างยุติธรรม	๔.๒๗	มาก	๘๕.๔๐	
๓	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๗	มาก	๘๕.๔๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย	๔.๗๔	มากที่สุด	๙๔.๘๐	๑
๒	ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	๔.๒๐	มาก	๘๔.๐๐	
๓	การบริการน้ำดื่ม/บริการหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม	๔.๑๓	มาก	๘๒.๖๐	
๔	การบริการห้องน้ำสุขาภิบาลมีความเหมาะสม	๓.๙๖	มาก	๗๙.๒๐	น้อยสุด
๕	สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐	๒
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๓๗	มาก	๘๗.๔๐	

๖. สรุปผลการประเมิน

จากตารางที่ ๒ พบว่า

- ความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย มีระดับคะแนน ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐
- ลำดับที่ ๒ คือ สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีระดับคะแนน ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ลำดับที่ ๓ คือ แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจน มีระดับคะแนน ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การบริการห้องน้ำสุขาภิบาลมีความเหมาะสม มีระดับคะแนน ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีระดับคะแนนรวม ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจอยู่ระดับ พอใจมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี