



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโษะ โทร. ๐-๗๕๒๘-๙๖๘๙

ที่ ตง ๗๘๒๐๑/- วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโษะ (มิติที่ ๒)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโษะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุโษะ ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ซึ่งเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะเกิดความพึงพอใจต่อไป

โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโษะ จำนวน ๔๐๐ คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (๔๖-๖๐ ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้ในช่วง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท และมาใช้บริการประมาณ ๑ ครั้ง/ปี โดยทำการสำรวจระหว่างวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลสุโษะ ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๘๐
๒. งานบริการด้านการศึกษา (การบริหารจัดการจัดการเรียนการสอนของ ศพด./ศตม.)

ความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๖๐

๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ แม่และเด็ก) ความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๐

๔. งานบริการด้านรายได้และภาษี (การบริหารจัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๐


ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม ๔ งาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๖.๐๐ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๘ คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางโสภิตา สานุรักษ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

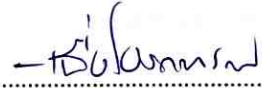
พ.จ.ท. 
(ธีรวิทย์ เจียรพิพัฒน์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

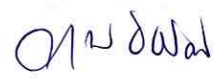
ความคิดเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด อบต.สุโสะ.....
.....


(นางสาวคณินิจ หนูหมาด)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

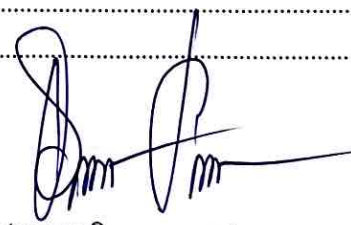
ความคิดเห็นของ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ.....
.....


(นายอาคม ชัยรัตน์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

ความคิดเห็นของ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ.....
.....



(นายอาคม ชัยรัตน์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

ความคิดเห็นของ นายก อบต.สุโสะ.....
.....


(นายสมคิด รongเดช)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา (การบริหารการจัดการเรียนการสอนของ ศพด. / ศตม.) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ แม่และเด็ก) และ 4) งานด้านรายได้และภาษี (การบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ แม่และเด็ก) 2) งานด้านรายได้และภาษี (การบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่) 3) งานด้านการศึกษา (การบริหารการจัดการเรียนการสอนของ ศพด. / ศตม.) และ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ 4) ช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์ให้ได้รับข่าวสารทั่วถึง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.85 รองลงมา คือ ควรเพิ่มจำนวนถังขยะ / ควรตัดหญ้าข้างทางและปรับปรุงภูมิทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 13.85 ในแต่ละประเด็น ควรมีระบบประปาทั่วถึงทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 7.70 ควรมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 6.15 ควรปรับปรุงขั้นตอนหลังจากการยื่นเอกสารให้รวดเร็วขึ้น / ควรปรับปรุงไฟส่องสว่างที่ชำรุดและเพิ่มไฟส่องสว่างในบางพื้นที่ / ควรปรับราคาน้ำประปาให้ถูกลง คิดเป็นร้อยละ 4.61 ในแต่ละประเด็น ควรมีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ / ควรเพิ่มความรวดเร็วในการดูแลผู้ประสบภัย / ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.08 ในแต่ละประเด็น และ ควรแก้ปัญหา น้ำไม่เพียงพอในหน้าแล้ง คิดเป็นร้อยละ 1.53 และข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า ควรปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์ให้ได้รับข่าวสารทั่วถึง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมา คือ ควรปรับปรุงระบบน้ำประปาให้ทั่วถึงและใช้ได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 16.67 ควรเพิ่มจำนวน

ถึงขยะ คิดเป็นร้อยละ 13.33 ควรมีการสนับสนุนอุปกรณ์ทำประมง / ควรให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่
อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 10.00 ในแต่ละประเด็น ควรตัดหญ้าข้างทางและปรับปรุงภูมิทัศน์ คิดเป็น
ร้อยละ 6.67 และ ควรให้ครูเยี่ยมบ้านเด็กนักเรียน / ควรเร่งซ่อมแซมบ้านเมื่อชาวบ้านประสบภัย
ธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 3.33 ในแต่ละประเด็น

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2566

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.19	0.56	83.80	มาก
การศึกษา (การบริหารการจัดการเรียน การสอนของ ศพด. / ศตม.)	4.23	0.46	84.60	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ แม่และเด็ก)	4.44	0.53	88.80	มากที่สุด
รายได้และภาษี (การบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่)	4.33	0.50	86.60	มากที่สุด
รวม	4.30	0.51	86.00	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.61	85.60	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.13	0.69	82.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.60	86.80	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.61	88.80	มากที่สุด



(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษา ตรีัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต