รายงานสรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

รายงานสรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

รายงานสรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. 2565

1. บทสรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

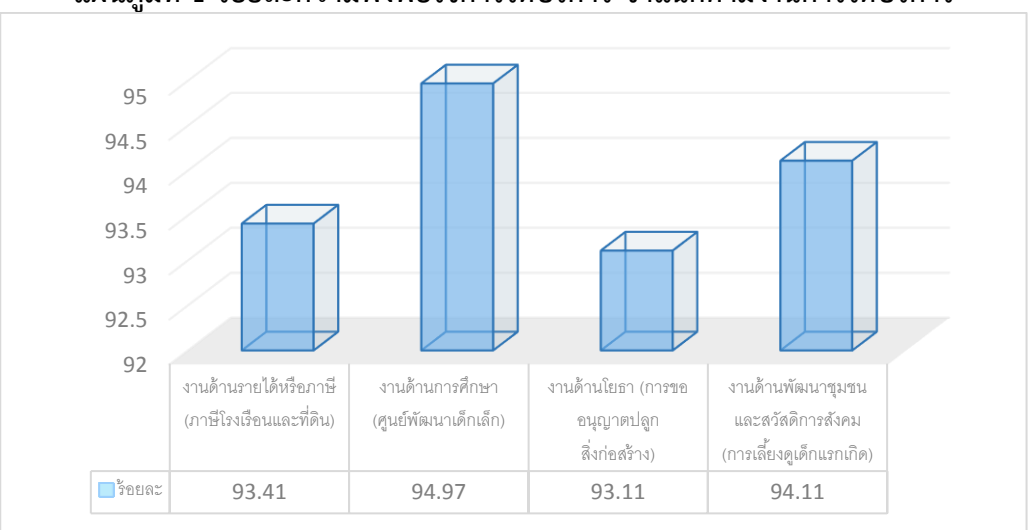
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปี พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ โดยรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

ตารางที่ 1 ตารางค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามงานการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามงานการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	4.67	0.38	93.41	มากที่สุด
2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.75	0.38	94.97	มากที่สุด
3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.66	0.51	93.11	มากที่สุด
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)	4.71	0.50	94.11	มากที่สุด
รวม	**4.69**	**0.44**	**93.90**	**มากที่สุด**

<u>จากตารางที่ 1</u> โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.44) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงานการให้บริการ พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดได้แก่ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.38) คิดเป็นร้อยละ 94.97 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = 0.51) คิดเป็นร้อยละ 93.11

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงานการให้บริการ

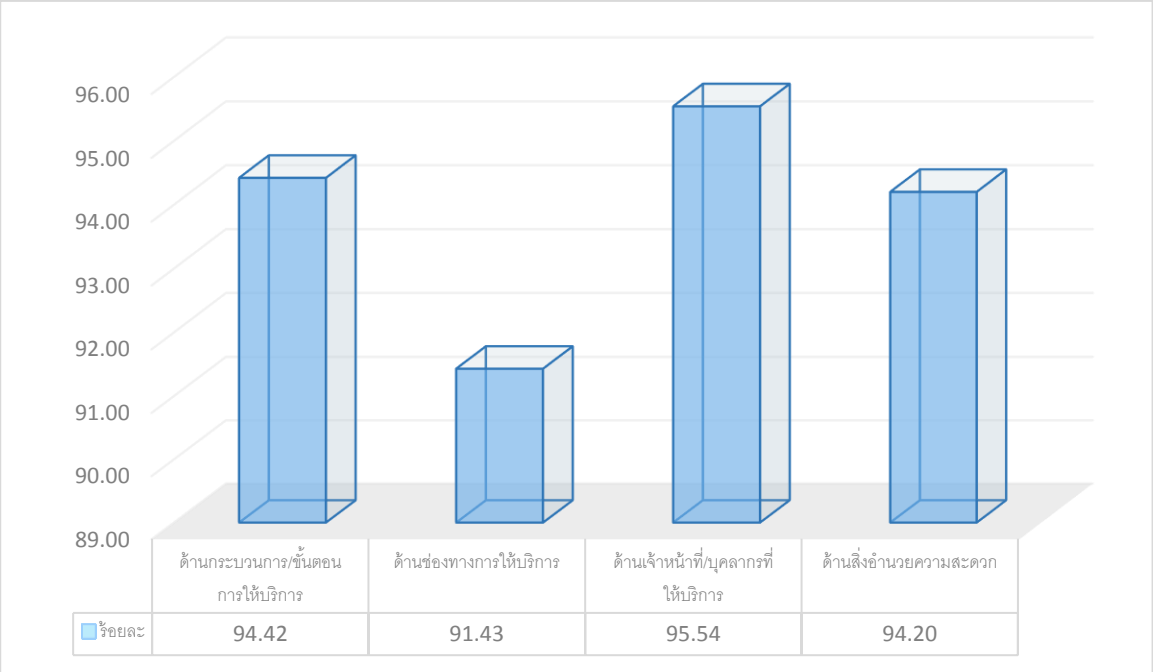


ตารางที่ 2 ตารางค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.43	94.42	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.49	91.43	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.78	0.39	95.54	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.43	94.20	มากที่สุด
รวม	**4.69**	**0.44**	**93.90**	**มากที่สุด**

<u>จากตารางที่ 2</u> โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.44) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 95.54 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.43

แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ



2. ข้อเสนอนะ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงการจัดทำแผนผังชี้แจงรายเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่างๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกต่อการรับบริการต่อไป

2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใจการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook **และ** e-mail เป็นต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการให้มากขึ้น เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด **Facebook** และ **e-mail** เป็นต้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

3. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

จากรผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใจการให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใจการให้การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ **Wi-Fi** น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุง และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ **Wi-Fi** เป็นต้น

ภาคผนวก

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

ที่ สร ๗๗๑๐๑/ **วันที่** ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่ อว ๐๖๔๘/ว ๒๙๗๗ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรับรองผลการประเมิน จำนวน ๑ ฉบับ

๒. แผ่น CD รายงานผลการประเมิน จำนวน ๑ แผ่น

๓. รายงานผลการประเมิน จำนวน ๕ เล่ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน โดยการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประจำปี ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวได้วิเคราะห์สรุปผลการประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามหนังสือรับรองผลการประเมินที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปราโมทย์ พาสมบูรณ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวศศิธร บุญสรรค์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

(นางฉลวย พลเหลา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

- ทราบและเห็นควรให้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีงบประมาณต่อไป

(นายอรรถวุฒิ จินพละ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ผลการพิจารณาตามภารกิจงานจำนวน ๔ งาน ดังนี้

ด้านภารกิจ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลค่าความพึงพอใจ
๑. งานด้านรายได้ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	๙๓.๔๑	๔.๖๗	มากที่สุด
๒. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๙๔.๙๗	๔.๗๕	มากที่สุด
๓. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสร้าง)	๙๓.๑๑	๔.๖๖	มากที่สุด
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)	๙๔.๑๑	๔.๗๑	มากที่สุด
ภาพรวม	**๙๓.๙๐**	**๔.๖๙**	**มากที่สุด**

ผลการพิจารณาการใช้บริการเป็นรายด้านจำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลค่าความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	๙๔.๔๒	๔.๗๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๑.๔๓	๔.๕๗	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๕.๕๔	๔.๗๘	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	๙๔.๒๐	๔.๗๑	มากที่สุด
ภาพรวม	**๙๓.๙๐**	**๔.๖๙**	**มากที่สุด**

☐ สำนักปลัด อบต.
☐ กองคลัง
☐ กองการศึกษาฯ
☐ กองช่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ
รับเลขที่ 1498
วันที่ 12 ก.ย. 2565
เวลา

ที่ อว ๐๖๔๘ / ว ๒๙๗๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
ตำบลโพธิ์ อำเภอเมือง
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐

๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. ใบรับรองผลการประเมิน	จำนวน ๑ แผ่น
	๒. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ	จำนวน ๕ เล่ม
	๓. แผ่นซีดีข้อมูล	จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่ หน่วยงานของท่านได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน โดยการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประจำปี ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานท่านเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ และขอความอนุเคราะห์หน่วยงานท่านโปรดดำเนินการเบิกจ่ายเงินเพื่อชำระค่าจ้างการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ เป็นเงินจำนวน ๒๘,๐๐๐ บาท (สองหมื่นแปดพันบาทถ้วน) ให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษด้วย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชูวิทย์ นาเพีย)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

เรียน นายก อบต.
- เพื่อโปรดทราบ
- ม.ราชภัฏศรีสะเกษ แจ้งส่งมอบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ประจำปี 2565

(นางลภัสรดา เรือนแก้ว)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ฝ่ายประชุมและพิธีการ
โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๔ ๓๖๐๐ – ๕ ต่อ ๙๕๒๑ - ๒๒
โทรสาร ๐ ๔๕๖๔ ๓๖๐๘

นางสาวศศิธร บุญสรรค์
รองปลัด อบต.

(นางฉลวย พลเหลา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

นายอรรถวุฒิ จินพละ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 4. ด้านพัฒาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ **ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.90 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)** โดย

งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.41

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.97

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.11

งานที่ 4. ด้านพัฒาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.11

สำหรับผลการพิจารณาการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่ 1. ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.42

ด้านที่ 2. ช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.43

ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.54

ด้านที่ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

(ดร.ชูวิทย์ นาเพีย)

รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ