



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.ปราสาททอง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โทร. ๐๘ ๘๕๕๐ ๙๗๒๗

ที่ สร ๘๑๕๐๑/-

วันที่ ๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง

๑. เรื่องเดิม

ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง ปฏิทินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ และคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๒. ข้อระเบียบ/กฎหมาย

๑) ประกาศสำนักงาน ป.ป.ช. เรื่อง ปฏิทินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔

๒) หนังสืออำเภอปราสาท ด่วนที่สุด ที่ สร๐๐๒๓.๑๔/ว๒๒๙ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๓. ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มาเพื่อ พิจารณาประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอภิญญา ดีแก่)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็น.....*วรสก*

(ลงชื่อ).....*วรสก*

(นางสาวขวัญใจ คำอ่อนสา)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็น.....*วรสก*

(ลงชื่อ).....*วรสก*

(นางสาวสิวิณีย์ แผลงดี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง

ความเห็น.....*วรสก*

(ลงชื่อ).....*วรสก*

(นางวิลาวัลย์ ปัญญาดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	 ๔๗ ๖๘	 ๔๐.๘๗ ๕๙.๑๓	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	 ๕ ๓๘ ๕๕ ๑๗	 ๔.๓๕ ๓๓.๐๔ ๔๗.๘๓ ๑๔.๗๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	 ๖๓ ๓๗ ๑๓ ๒	 ๕๔.๗๘ ๓๒.๑๗ ๑๑.๓๐ ๑.๗๔	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร ● ค้าขาย ● ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ● รับจ้างทั่วไป ● อื่นๆ โปรดระบุ 	 ๔๘ ๒๓ ๑๕ ๒๙ ๐	 ๔๑.๗๔ ๒๐.๐๐ ๑๓.๐๔ ๒๕.๒๒ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๘ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๔

๒. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}	
๑. ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๒	๘	๕	๐	๐	๔.๘๔	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐	๑๕	๐	๐	๐	๔.๘๗	มากที่สุด
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๑	๑๐	๔	๐	๐	๔.๘๔	มากที่สุด
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๗	๑๘	๐	๐	๐	๔.๘๔	มากที่สุด
๑.๕ การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (เรียงลำดับก่อนหลัง)	๑๐๕	๙	๑	๐	๐	๔.๙๐	มากที่สุด
รวม						๔.๘๖	มากที่สุด

สรุป ตารางที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คือ การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (เรียงลำดับก่อนหลัง) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๙๐

๒. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด มี ๓ ขั้นตอนเท่ากัน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘๔

๓. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘๖ คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}	
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							มากที่สุด
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๓	๑๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๑	๖	๘	๐	๐	๔.๘๑	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๐๓	๑๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	มากที่สุด
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๔	๑๑	๐	๐	๐	๔.๙๐	มากที่สุด
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘	๑๗	๐	๐	๐	๔.๘๕	มากที่สุด
รวม						๔.๘๗	มากที่สุด

สรุป ตารางที่ ๒ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด มี ๓ ด้านเท่ากัน ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ, ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๙๐

๒. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ น้อยที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘๑

๓. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘๗ คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๐	๙	๖	๐	๐	๔.๘๒	มากที่สุด
๓.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๒	๒๓	๐	๐	๐	๔.๘๐	มากที่สุด
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๐๒	๑๓	๐	๐	๐	๔.๘๙	มากที่สุด
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๓	๙	๓	๐	๐	๔.๘๗	มากที่สุด
๓.๕ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๘	๑๕	๑๒	๐	๐	๔.๖๖	มากที่สุด
รวม						๔.๘๑	มากที่สุด
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๙๕	๑๒	๘	๐	๐	๔.๗๖	มากที่สุด

สรุป ตารางที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘๙
๒. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าระดับ ๔.๖๖
๓. ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๘๑ คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๑๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๒๒
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗.๔๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๑๔
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๓.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๓.๕ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้