



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอศีร์ษะรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๗๗๓๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้จัดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอศีร์ษะรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และเพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ นั้น

บัดนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑๐๐ ราย ซึ่งผลรายละเอียดต่างๆดังที่ปรากฏตามเอกแนบ จึงขอรายงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวธัญวลัย สุเวช)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวฮาปี๊ยะ แยมกุลเชาว์)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง รอง  
๖๕ หรือ ๖๖ บาท

(ลงชื่อ)

รอง

(นายประเสริฐ พืชผล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ทราบ

(ลงชื่อ)

รอง

(นายประเสริฐ พืชผล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
อำเภอศีร์ษะสุนทร จ.สุราษฎร์ธานี



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

## รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเวลา (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชนร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๐ คุณภาพการให้บริการระดับ ๓

### สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.60 และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 74.20 ตามลำดับ
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 73.20 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.20 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.20 ตามลำดับ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 74.00 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 73.80 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.00 ตามลำดับ
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 73.20 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.40 ตามลำดับ

5) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 64.80

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.บ้านยาง  
อำเภอศีร์ษะรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70.86
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	74.24
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72.05
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	72.88

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาด้าน บุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.24 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 72.05 และด้าน ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.86 ตามลำดับ

\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- 5 ระดับดีมาก
- 4 ระดับดี
- 3 ระดับปานกลาง
- 2 ระดับพอใช้
- 1 ระดับต้องปรับปรุง

### ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด -๑๙) ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านยาง อำเภอศีร์ษะรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่สามารถออกไปให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุม ทุกๆด้าน ประชาชนอาจไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางมีงบประมาณที่ จำกัด จึงทำให้การปฏิบัติงานด้านต่างๆอาจจะล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน

### ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ครอบคลุมในทุกๆด้าน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกและรวดเร็ว องค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านยางจะมีช่องทางการตอบแบบสอบถามออนไลน์ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง [www.banyang.go.th](http://www.banyang.go.th) เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้มาแสดงความคิดเห็น และให้ข้อมูลปัญหาต่างๆ เพื่อให้องค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านยางได้นำมาปรับแก้ไขให้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์ สูงสุด