



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำ

ที่ อต ๘๒๘๐๑/- วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำ

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวใจสวรรค์ บุพศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายทวีวัฒน์ ทีหอคำ)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำ

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายคำฝอย โพนธาตุ)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉ่ำ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลอ่อนนาลัย

อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่อนนาลับ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่อนนาลับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลอ่อนนาลับที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๑ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- | | | |
|-----------|---------------------------------|-------------|
| ด้านที่ ๑ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน ๕ ข้อ |
| ด้านที่ ๒ | ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | จำนวน ๕ ข้อ |
| ด้านที่ ๓ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน ๘ ข้อ |
| ด้านที่ ๔ | ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | จำนวน ๓ ข้อ |
- ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พื่อน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พื่อน
ระดับ ๓	หมายถึง	พื่อนปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พื่อนมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พื่อนมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๖๗	๖๗
หญิง	๓๓	๓๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๒๐ ปี	๖	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๔๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗	๑๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๒๒
มากกว่าหรือเท่ากับ ๖๑ ปี	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๕	๔๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	๖	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

อาชีพ		
นักศึกษา	๔	๔
ข้าราชการ	๔	๔
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖
เกษตรกร	๗๐	๗๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖
อื่นๆ	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉับ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๖๗ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ระดับการศึกษาสูงสุดคือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมา คือประเภทอื่นๆคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลางกลาง (๓)	พองใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐		

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
รวม	๑๓๒	๒๗๑	๙๘	๑	๐
รวม	๒๖.๔	๕๔.๒๐	๑๙.๖๐	๐.๒๐	๐
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐

ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖๐	๕๘.๒	๑๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐

๓.๔ ความเพียงพอของ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘.ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐.๐๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของ การให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่ม ประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดย ภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐

รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยรวม (ร้อยละ)	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่อนนาลับ ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐

- ฟังพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- ฟังพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- ฟังพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- ฟังพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- ฟังพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- ฟังพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- ฟังพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- ฟังพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่อนนาลับ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่อนนาลับ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ ฟังพอใจมากร้อยละ ๕๔.๔๓ ฟังพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ ฟังพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และฟังพอใจน้อยที่สุดร้อยละ ๐.๐๐
- ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ คือความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๓

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการค้ำแคบ ควรมีการก่อสร้างหรือขยายอาคารสำนักงานให้เพียงพอในการรองรับการให้บริการของประชาชน
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนาลับ
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม
ประจำปี ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนาลับ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเป็นผู้มารับบริการในห้วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔ - เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนซึ่งมารับบริการด้านต่างๆ จำนวน ๑๐๐ คน

บัดนี้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนาลับได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามผลการสรุปรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

(๑) เพศ

๑) เพศชาย	จำนวน ๖๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๗
๒) เพศหญิง	จำนวน ๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓

(๒) อายุ

๑) น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๒๐ ปี	จำนวน ๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖
๒) ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๔๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕
๓) ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗
๔) ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒
๕) มากกว่าหรือเท่ากับ ๖๑	จำนวน ๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐

(๓) ระดับการศึกษา

๑) ระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	จำนวน ๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓
๒) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๔๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕
๓) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓
๔) ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	จำนวน ๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖
๕) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓

(๔) อาชีพ

๑) นักศึกษา	จำนวน ๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔
-------------	---------	----	---------------	---

- ๒) ข้าราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔
๓) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
๔) เกษตรกร จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐
๕) ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖
๖) อื่นๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉับ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
- มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๐
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒
๓. ความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
- มีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉับในภาพรวม จำนวน ๑๐๐ ราย ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉับ ในภาพรวมปรากฏว่าในจำนวนหัวข้อการให้บริการ ทั้ง ๔ ประเด็น นั้น เฉลี่ยความความพึงพอใจที่มากที่สุดคือระดับ ๔ คือความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๓

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(ลงชื่อ)



(นายคำฝอย โพนธาตุ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลถ่อนนาฉับ