



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า โทร. ๐-๔๓๐๑-๙๖๒๑

ที่ กส ๗๒๐๐๑/-

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า

เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองอีเฒ่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มาเพื่อพิจารณาสั่งการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ โดยปิดประกาศ
และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางยุภาวดี ภูผาหลวง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) ส.อ.

(เฉลิมพล คุณาเมือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางพวิศกิติ ไกวาสัง)

รองปลัดฯ รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า

(ลงชื่อ)

(นายประดิษฐ์ ภู่อ่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหนองอีเฒ่า ที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๗	๕๔
หญิง	๒๓	๔๖
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๗	๓๔
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๔๖
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๗๐
ปริญญาตรี	๙	๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๖
ข้าราชการ	๗	๑๔
พนักงานของรัฐ	๖	๑๒
รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖
เกษตรกร	๒๑	๔๒
ธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๐
อื่นๆ		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๔๒) รองลงมาคือประเภท รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ ๑๖)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร. ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๔๘	๒๖	๕๒	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔๓	๘๖	๗	๑๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๒	๖๔	๑๘	๓๖	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	๔๑	๘๒	๙	๑๘	๐	๐
รวม		๗๐		๓๐		๐
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี)	๙	๑๘	๔๑	๘๒	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖	๑๒	๔๑	๘๒	๓	๖
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๖	๓๒	๒๓	๔๖	๑๑	๒๒
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๐	๔๐	๓๐	๖๐	๐	๐
รวม		๓๔.๕๐		๖๐		๕.๖๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร. ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๔	๘	๔๖	๙๒	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องนา ที่นั่งคอยรับบริการ	๘	๑๖	๔๒	๘๔	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕	๑๐	๓๐	๖๐	๑๕	๓๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๑๐	๒๐	๓๒	๖๔	๘	๑๖
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๙	๑๘	๔๐	๘๐	๑	๒
๓.๖ การจดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๒	๒๔	๓๘	๗๖	๐	๐
๓.๗ มีป้ายขอความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๐	๔๐	๒๘	๕๖	๒	๔
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕	๑๐	๔๕	๙๐	๐	๐
รวม		๑๘.๒๕		๗๕.๒๕		๖.๕๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๒๓	๔๖	๒๗	๕๔	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๕	๕๐	๒๕	๕๐	๐	๐
รวม		๕๘.๖๗		๔๑.๓๓		๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๔๕.๓๓		๕๑.๖๕		๓.๐๒

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๐ - พึงพอใจ ร้อยละ ๓๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๔.๔๐ - พึงพอใจ ร้อยละ ๖๐

- ควรปรับปรุง ร้อยละ ๕.๖๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๘.๒๕ - พึงพอใจ ร้อยละ ๗๕.๒๕

- ควรปรับปรุง ร้อยละ ๖.๕๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๖๗

- พึงพอใจ ร้อยละ ๔๑.๓๓ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเฒ่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๕.๓๓ ระดับพึงพอใจ ร้อยละ ๕๑.๖๕ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๓.๐๒ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (พึงพอใจ ร้อยละ ๕๑.๖๕)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
๔. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

แบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มากที่สุด (5)	ปานกลาง (3)	น้อยที่สุด (1)
1. การให้บริการเบื้องต้น			
1.1 เจ้าหน้าที่ต้อนรับมีมารยาทเรียบร้อย สุภาพ			
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้			
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ รวดเร็ว และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ			
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือปัญหาเบื้องต้นได้			
1.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ			
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความละเอียดรอบคอบ			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.๑ ความสภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)			
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องนา ที่นั่งคอยรับบริการ			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ			
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ			
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ			
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ ความรู้			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน			

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.

๒.

๓.

ข้อเสนอแนะ

๑.

๒.

๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....