



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ (สำนักปลัด อบต) โทร. ๐-๓๗๒๑-๐๖๑๖

ที่ ปจ ๓๒๙๐๑/-

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

ตามที่สำนักงานงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(สันติชัย ภูมิเมือง)
นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

(ลงชื่อ)

(นายชยุต ทิพวัน)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

(ลงชื่อ)

(นางสาวดลยา พลเดช)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

.....
.....

(ลงชื่อ)



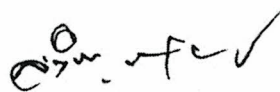
(นายเจษฎา เทียนน้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายสำราญ อ่อนอรุณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจรายงานผลสอบถามความพึงพอใจ
ผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชุมชน
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหลักเมืองที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง 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 < ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

 ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
• ชาย	๓๔	๓๔.๐	
• หญิง	๖๖	๖๖.๐	

อายุ • ต่ำกว่า ๒๐ ปี • ๒๑ - ๔๐ ปี • ๔๑ - ๖๐ ปี • ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕ ๒๐ ๓๓ ๒๒	๒๕.๐ ๒๐.๐ ๓๓.๐ ๒๒.๐	
วุฒิการศึกษา • ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า • มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า • ปริญญาตรี • สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐ ๕๖ ๑๔ ๑๐	๒๐.๐ ๕๖.๐ ๑๔.๐ ๑๐.๐	
อาชีพของผู้มารับบริการ • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร • ผู้ประกอบการ • ประชาชนผู้รับบริการ • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน • อื่นๆ โปรดระบุ.....	๓๕ ๑๐ ๔๐ ๑๕	๓๕.๐ ๑๐.๐ ๔๐.๐ ๑๕.๐	

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น ประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ เกษตรกร/องค์กรการเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

๒.ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอในน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
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
ร้อยละ	๒๖.๔	๕๔.๒	๑๙.๖	๐.๒	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แลความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
รวม	๑๑๘	๒๙๑	๙๑	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๖	๕๘.๒	๑๘.๒	๐	๐

[illegible]

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 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
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๘.๗๕
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๗.๓๓
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งดินสอ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลัญญา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ ,พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓ ,พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ ,พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐. ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง