



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง

ที่ ยส ๗๕๐๐๑/ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง ได้จัดให้มีการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามวัตถุประสงค์ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดฯ จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกัญญาวีณ์ แก้วดี)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง

- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางอรัทัย คำสุข)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

ส.ต.ท.

(วรทัศน์ ทองเฟื่อง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

(นายสมาน หริกะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

รายงานผลการสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง
อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพอใจของผู้ใช้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	-	-
๔๑ - ๖๐ ปี	๙	๑๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๒	๔๔
รวม	๑๙	๓๘
	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๑๕	๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

	๑๐	๒๐
รวม	๒	๔
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๐	
ผู้ประกอบการ		
รับจ้างทั่วไป	๑๘	๓๖
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๖
อื่น ๆ	๒๖	๕๒
รวม	๑	๒
	๒	๔
	๕๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๒

ตารางที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑		
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๓๕	๑๒	๓			๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๓๐	๑๘	๒			๔.๕๖	๙๑.๒๐
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒	๑๒	๖			๔.๕๒	๙๐.๔๐
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๘	๑๔	๘			๔.๔	๘๘.๐๐
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๓	๘	๙			๔.๔๘	๘๙.๖๐
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๖	๑๔				๔.๗๒	๙๔.๔๐
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๒	๑๘	๒๐			๓.๘๔	๗๖.๘๐
๒	๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๔	๑๒	๔			๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓	๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๑๕	๘	๒		๔.๒๖	๘๕.๒๐

๔	“ความพึงพอใจ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๔	๘	๘			๔.๕๒	๙๐.๔๐
๕	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๐	๘	๘	๔		๔.๒๘	๘๕.๖๐
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๒	๑๕	๑๐	๓		๔.๑๒	๘๒.๔๐
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐	๑๘	๑๕	๕	๒	๓.๕๘	๗๑.๖๐
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๕	๒๐	๑๐	๓	๒	๓.๘๖	๗๗.๒๐
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ								
๑	ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๓๒	๑๔	๔			๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒	มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	๓๓	๑๕	๒			๔.๖๒	๙๒.๔๐
๓	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	๓๘	๑๒				๔.๗๖	๙๕.๒๐
๔	ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๖	๑๐	๔			๔.๖๔	๙๒.๘๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๑.๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๖๔ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๒.๘๐

๑.๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๕๖ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๑.๒๐

๑.๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๕๒ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๐.๔๐

๑.๔.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๔๐ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๘.๐๐

๑.๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๔๘ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๙.๖๐

๑.๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๗๒ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๓.๘๔ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๗๖.๘๐

๒. ๒.ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๖๐ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๒.๐๐
๒. ๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๒๖ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๕.๒๐
๒. ๔. “ความพึงพอใจ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๕๒ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๐.๔๐
๒. ๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๔.๒๘ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๕.๖๐
- ๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับ ๔.๑๒ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๘๒.๔๐
๒. ๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๓.๕๘ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๗๑.๖๐
- ๒.๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ๓.๘๖ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๗๗.๒๐

๓. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ

- ๓.๑. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับ ๔.๕๖ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ ร้อยละ ๙๑.๒๐
- ๓.๒. มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับ ๔.๖๒ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๓.๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับ ๔.๗๖ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ อยู่ที่ ร้อยละ ๙๕.๒๐
- ๓.๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับ ๔.๔๖ และคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ ๙๒.๘๐

สรุปคะแนน

๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๙๑.๐๗
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๒.๕๖
๓. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	ร้อยละ ๙๒.๙๐
เฉลี่ย	ร้อยละ ๘๘.๘๔