



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ

ที่ ลย ๗๔๐๐๑ / ๒๕๖๕ วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักปลัดจึงขอรายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอรุษา โกงจิ้น)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางมนัสนันท์ โหมประเสริฐ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายสิริศักดิ์ นามผา)
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ
อำเภอภูหลวง จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ
อำเภอภูหลวง จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งศรีภูมิ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๑๕	๓๐
ปริญญาตรี	๒๓	๔๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%	=๕๐	
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%	=๔๙	
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%	=๕๐	
๔	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%	=๕๐	
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%	=๕๓	
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	=๕๐	

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%	=๕๐	
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%	=๕๐	
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%	=๕๐	
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%	=๕๐	
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%	=๕๐	
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%	=๕๐	

๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%	=๕๐	
ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%	=๕๐	๑/๒%
๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/ ๗๐%	๖/๑๒%	=๕๐	
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%	=๕๐	
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%	=๕๐	

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๘๒	= ๑๒๗X๑๐๐X๘๕๗
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๒๓	= ๖๑๙X๑๐๐X๘๕๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๘๔	= ๑๑๐X๑๐๐X๘๕๗
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-	
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐.๑๑	= ๑X๑๐๐X๘๕๗

๖. สรุปผลการประเมิน

ผู้มาติดต่อขอรับบริการของส่วนราชการ ของ อบต.แก่งศรีภูมิ จำนวน ๕๐ คน มีความพึงพอใจ
ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
ประชาชนความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการคิดเป็น ๑๐๐%

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓. ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น