



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง

ที่ นค ๗๒๐๑/ ๕๐

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้งได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง แก่ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากผลสำรวจนี้ นำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจรินทร์ แสนโยธา)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

จำเอก

(นิกร ผุดบัวดง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

(นายศศิพล เกษร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รก.แทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายก อบต.ผาตั้ง
ได้พิจารณาแล้ว



ทราบ



ความคิดเห็นอื่น.....

(นายยุธยา สงฆ์สนะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลผาตั้งที่มาใช้บริการ จำนวน ๓๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วย ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๓ ด้านอำนวยความสะดวก	จำนวน ๘ ข้อ
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ ๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ ๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ ๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ ๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง ได้สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘	๒๗
หญิง	๒๒	๗๓
LGBTQ	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๔	๑๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๖๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๑๓
รวม	๓๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า	๑๐	๓๓
ปริญญาตรี	๕	๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๒	๗
ข้าราชการ	๐	๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
เกษตรกร	๑๘	๖๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๓๓
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

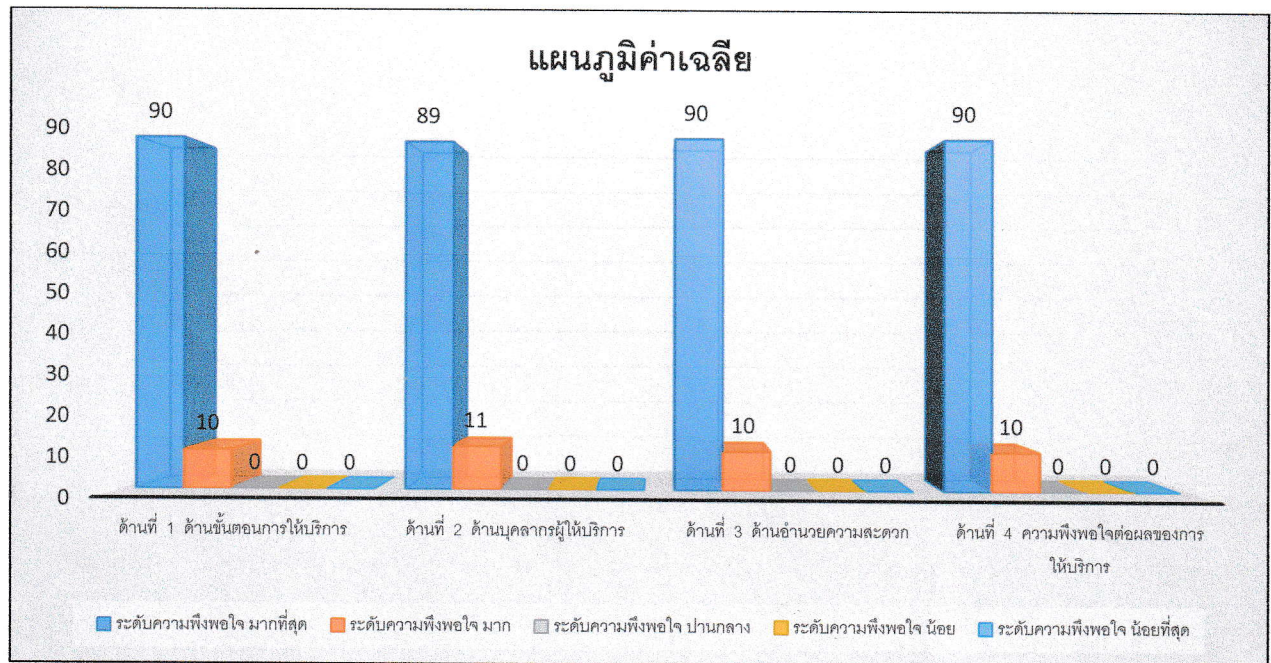
จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๓๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๖๐) รองลงมา คือ ประเภทรักจ (ร้อยละ ๓๓)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการบริการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๗	๓	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕	๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๘	๒	๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๗	๓	๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๒	๐	๐	๐
เฉลี่ย	๔๐	๑๐	๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๗	๓	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๘	๒	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๓	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕	๕	๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๖	๑	๐	๐	๐
เฉลี่ย	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๓. ด้านอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๒๘	๒	๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๗	๓	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๗	๓๒	๐	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๘	๔	๐	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๒๖	๔	๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	๒๖	๔	๐	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๖	๔	๐	๐	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๘	๒	๐	๐	๐
เฉลี่ย	๙๐	๑๐	๐	๐	๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๗	๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๖	๔	๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๘	๒	๐	๐	๐
เฉลี่ย	๙๐	๑๐	๐	๐	๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง ในภาพรวม รายด้าน ดังนี้



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง

จากประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง โดยภาพรวมประชาชนพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พื่อใจมากที่สุด ระดับ ๕ ร้อยละ ๙๐.๐๐ ระดับพื่อใจมาก ระดับ ๔ ร้อยละ ๑๐.๐๐ ระดับพื่อใจปานกลาง ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับพื่อใจน้อย ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐ และระดับพื่อใจน้อยที่สุด ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕ อยู่ที่ ร้อยละ ๙๐.๐๐

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลผาตั้ง

อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ LGBTQ
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ด้านขั้นตอนการบริการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๔. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ ของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละ
เวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ