

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงอำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๐	๖๐
หญิง	๔๐	๔๐
รวม	๑๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๒๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๖๐	๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕
รวม	๑๐๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๐	๕๐
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ		
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๓๐	๓๐
อื่น ๆ	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๗๔%	๑๖%	๑๐%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๘๖%	๑๐%	๔%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐%	๒๘%	๒%		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙๘%	๒%	๐%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๙%	๘%	๓%		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๑%	๑๒%	๗%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๕%	๑๒%	๓%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๐%	๙%	๑%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๙%	๙%	๒%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๐%	๑๙%	๑%		
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๘๘%	๘%	๔%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๙%	๑๐%	๑%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๐%	๑๗%	๓%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๙%	๑๑%	๐%		
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๐%	๑๙%	๑%		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๙๒%	๖%	๒%		
	๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๔%	๕%	๑%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๐
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๕
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓. ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โทร. ๐ ๔๓๘๔ ๐๙๖๑ ต่อ ๑๑

ที่ กส ๘๐๘๐๑/ วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีความประสงค์ต้องการให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ

ข้อเท็จจริง

ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน

ข้อพิจารณา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ

(นางสาวยิ่งรัตน์ สระแก้ว)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ความเห็น

(นางสาวธัญญามาต ศรีดามাত্র)

หัวหน้าสำนักปลัด

...../ความเห็น

ความเห็น

.....

.....

ป.ม. จ.ล.

(นางบุศรินทร์ ชื้อสัตย์)

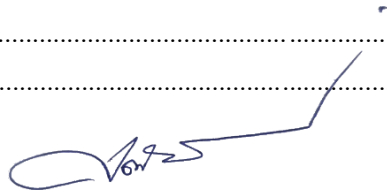
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว

ความเห็น

.....

.....

สืบทารวจโท



(บุญมี เนืองนันท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว

ความเห็น

.....

.....



(นายนิยม โยหาสิทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว

แบบสรุปประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๖๐ ๔๐		
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ – ๔๐ ปี ๔๑ – ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐ ๕๐ ๒๐ ๑๐		
๓. ระดับการศึกษา - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๕ ๓๐ ๖๐ ๕		
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ/ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ	๕๐ ๑๐ ๓๐ ๑๐ -		

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ณ จุดบริการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	82	82	18	18						
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	92	92	8	8						
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	98	98	2	2						
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	93	93	7	7						
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	96	96	4	4						
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	99	99	1	1						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	98	98	2	2						
3.3 ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	97	97	3	3						
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งใดตอน แทน ไม่รับสินบน	93	93	7	7						
3.5 ความเสมอภาคในการ ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่ เลือกปฏิบัติ	96	96	4	4						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอก จัดบริการ	95	95	5	5						

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4.2 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม แก้ว	98	98	2	2						
4.3 ความสะอาดของสถานที่	97	97	3	3						
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมเท่าใด	99	99	1	1						

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

.....

.....