



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่

ที่ พร ๗๖๕๐๑/

วันที่

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ มีทำการสรุปผลการประเมินความพึง
พอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และได้แนบผลสรุปการประเมินความพึงพอใจมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวทัศนีย์ นาระเดช)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

.....
- นวบ
.....

(ลงชื่อ)

(นายสมศักดิ์ วงศ์เทพ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

.....
.....

(นางสาวสุภาวดี ธรรมไชยางกูร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ



(นายแต่ง อินทา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๑๕	๔๕.๕๖	
● หญิง	๑๘	๕๔.๕๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๓๖.๓๖	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๓๙.๓๙	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๙	๒๗.๒๗	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๖	๑๘.๑๘	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๕๗.๕๘	
● ปริญญาตรี	๗	๒๑.๒๑	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๐๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗	๒๑.๒๑	
● ผู้ประกอบการ	๒	๖.๐๖	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๒๒	๖๖.๖๗	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๒	๖.๐๖	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๘ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๒๒	๑	๐	๐	๔.๒๗	๖๖.๖๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗	๑๕	๑๑	๐	๐	๓.๘๘	๔๕.๔๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒	๑๗	๔	๐	๐	๔.๒๔	๕๑.๕๑
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐	๑๓	๑๐	๐	๐	๔	๓๙.๓๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๑๖	๕	๐	๐	๔.๒๑	๔๘.๔๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๓	๑๓	๗	๐	๐	๔.๑๘	๓๙.๓๙
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓	๑๑	๙	๐	๐	๔.๑๒	๓๙.๓๙
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒	๑๗	๔	๐	๐	๔.๒๔	๕๑.๕๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒	๑๗	๔	๐	๐	๔.๒๔	๕๑.๕๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๖	๑๒	๐	๐	๔.๐๙	๔๕.๔๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘	๒๐	๕	๐	๐	๔.๐๙	๖๐.๖๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗	๑๕	๑๑	๐	๐	๓.๘๘	๔๕.๔๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐	๑๗	๖	๐	๐	๔.๑๒	๕๑.๕๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙	๑๔	๑๐	๐	๐	๓.๙๗	๔๒.๔๒
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๔	๑๑	๘	๐	๐	๔.๑๘	๔๒.๔๒

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ มีความพึงพอใจในระดับ ๔ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.สะเอียบ
อำเภอ สอง จังหวัดแพร่ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๐.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๖๓.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๙.๖๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอียบ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายสมศักดิ์ วงศ์เทพ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวทัศนีย์ นาระเดช)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางเกศรารงค์ เข้มขัตติวงศ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ