



บันทึกข้อความ

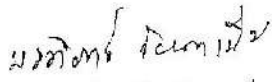
ส่วนราชการ \_\_\_\_\_ สำนักงานปลัด \_\_\_\_\_ องค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา โทร. ๐-๕๓๐๑-๕๑๖๒  
ที่ กส ๗๕๑๐๑/๗๕ \_\_\_\_\_ วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา

ตามที่สำนักงานงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

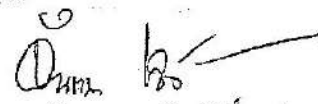
เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางสาวพรทิการ์ ชัยนาเพิ่ม)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

  
(นางสาวจินตนา เจริญศักดิ์ขจร)  
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน

ต่อไป

(ลงชื่อ)

  
(นายทองใบ วันเคลื่อน)  
ตำแหน่ง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา  
อำเภอกลมไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหลักเมืองที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๓ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๙	๔๙.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๓	๓.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

## ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๕	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๒๖๗</b>	<b>๑๐๓</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๕.๖</b>	<b>๕๓.๔๐</b>	<b>๒๐.๖๐</b>	<b>๐.๔๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยคยัติ)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ แลความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๕</b>	<b>๒๘๖</b>	<b>๙๙</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๓.๐๐</b>	<b>๕๗.๒๐</b>	<b>๑๙.๘๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๕	๑๘	๒	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๘</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๔๗</b>	<b>๔๕</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๖</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๘.๓๘</b>	<b>๕.๖๓</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๒	๕๘	๑๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๑๖๐</b>	<b>๒๕</b>	<b>๕</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๓๖.๖๗</b>	<b>๕๓.๓๓</b>	<b>๘.๓๓</b>	<b>๑.๖๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>	<b>๒๖.๗๑</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๗.๘๑</b>	<b>๒.๔๘</b>	<b>๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลัญญา ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๐.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๔๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๗.๒๐

- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๘๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๓๘
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลัญญา**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลัญญา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗ ,พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓ ,พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓ ,พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓)

**จุดเด่นของการให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

**ข้อเสนอแนะ**

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง