



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

ที่ อบ ๘๒๕๐๑/๒๕๖๔

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ที่มีการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

สำนักปลัดฯ จึงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการงานต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๕ คน ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนรรัตน์ ปาวะริย์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

-ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

(นางอาภรณ์ บุญทา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

-ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

(นายทรงศักดิ์ แก้วตา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

-ทราบ.....

(นายอนงค์ การุณรัตน์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากผู้ขอรับบริการ (กลุ่มตัวอย่าง) ทั้งหมด จำนวน ๕๕ คน มีรายละเอียดดังนี้  
\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

- ๑. เพศ - ชาย จำนวน ๒๒ คน - หญิง จำนวน ๓๓ คน
- ๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน - อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน
  - อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี จำนวน ๘ คน - อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน
  - อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๑๒ คน
- ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
  - ประถมศึกษา จำนวน ๑๐ คน
  - มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๒ คน - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๕ คน
  - อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๑๐ คน - ปริญญาตรี จำนวน ๖ คน
  - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ๔. อาชีพ - เกษตรกร ๑๕ คน - ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๘ คน - รับราชการ ๙ คน
  - ลูกจ้าง ๑๓ คน - นักเรียน/นักศึกษา ๑๐ คน - อื่นๆ -

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- การขอมูลข่าวสารทางราชการ ๙ คน - การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๑๖ คน
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๓ คน - การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ๑๔ คน
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๓ คน - การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๑ คน
- การชำระภาษีต่างๆ ๙ คน - อื่น ๆ - คน

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕	๑๐			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘	๑๗			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๓	๑๒			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๐	๒๕			

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔๔	๑๑			
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔๕	๑๐			
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๕	๑๐			
๔. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการ	๔๓	๑๒			
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๔๕	๑๐			
๒. ช่องทางให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก และมีความชัดเจน	๓๘	๑๗			
๓. ช่องทางให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔๐	๑๕			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๕	๑๐			
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔๓	๑๒			
๓. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๓	๑๒			

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

\_\_\_\_\_

**สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)**

.....

สรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีดังนี้

**๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ผู้มารับบริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมิน/แบบสอบถาม เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสว่าง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมิน ตามตารางดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๒	(๔๐.๐๐)
หญิง	๓๓	(๖๐.๐๐)
รวม	๕๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	(๒๑.๘๑๘)
๒๑ - ๓๕ ปี	๘	(๑๔.๕๔๕)
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๒	(๒๑.๘๑๘)
๔๖ - ๖๐ ปี	๑๕	(๒๗.๒๗๒)
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	(๑๔.๕๔๕)
รวม	๕๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๐	(๑๘.๑๘๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	(๒๑.๘๑๘)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๕	(๒๗.๒๗๓)
อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	(๑๘.๑๘๒)
ปริญญาตรี	๖	(๑๐.๙๐๙)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๓.๖๓๖)
รวม	๕๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๑๕	(๒๗.๒๗๓)
รับจ้าง	๑๓	(๒๓.๖๓๖)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๑๔.๕๔๕)
รับราชการ	๙	(๑๖.๓๖๔)
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	(๑๘.๑๘๒)
รวม	๕๕	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจผู้ขอรับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕ ๘๑.๘๑๘%	๑๐ ๑๘.๑๘๒%			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘ ๖๙.๐๙๐%	๑๗ ๓๐.๙๐๙%			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔๓ ๗๘.๑๘๑%	๑๒ ๒๑.๘๑๘%			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕ ๖๓.๖๓๖%	๒๐ ๓๖.๓๖๔%			

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๑๘% ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ๗๘.๑๘๑% ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๖๙.๐๙๐% และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓๖%

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๘

๖. ข้อเสนอแนะ

- ๖.๑ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๖.๒ ควรมีการปรับปรุงการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน