



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ที่อบ ๘๒๕๐๑/๑๕๕ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับความร่วมมือจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง เป็นอย่างดี ซึ่งได้รับข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามโดยการสุ่มจากผู้มารับบริการจำนวน ๔๕ ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการประเมิน ดังนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจ และไม่พบปัญหา/อุปสรรคใดๆในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

  
(นางวนดี กานัง)

เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

  
(นางอภิญญา ศรีพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด.....

(ลงชื่อ)

  
(นายทรงศักดิ์ แก้วดา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

ความเห็นของนายกอบต.....

(ลงชื่อ)

  
(นายอนงค์ การุณรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง  
อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชากรภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดย  
การสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 45 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2564 (เดือน 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง  
อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2563 (1 ตุลาคม 2563  
– 30 กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

| สถานภาพ               | จำนวน     | ร้อยละ          |
|-----------------------|-----------|-----------------|
| <b>1. เพศ</b>         |           |                 |
| ชาย                   | 21        | (46.66)         |
| หญิง                  | 24        | (53.33)         |
| <b>รวม</b>            | <b>45</b> | <b>(100.00)</b> |
| <b>2. อายุระหว่าง</b> |           |                 |
| ต่ำกว่า 18 ปี         | 3         | (6.66)          |
| 18 – 25 ปี            | 11        | (24.44)         |
| 25 – 35 ปี            | 19        | (42.22)         |
| 35 – 60 ปี            | 12        | (26.66)         |
| มากกว่า 60 ปี         | 45        | (100.00)        |
| <b>รวม</b>            |           |                 |

|                            |    |            |
|----------------------------|----|------------|
| 3. การศึกษา                | 5  | (11.11)    |
| ประถม                      | 3  | (6.66)     |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.      | 18 | (40.00)    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/<br>ปวส. | 15 | (33.33)    |
| ปริญญาตรี                  | 4  | (8.88)     |
| ปริญญาโท                   | -  | -          |
| สูงกว่าปริญญาโท            | -  | -          |
| อื่นๆ                      | 45 | (100.00)   |
| <b>รวม</b>                 |    |            |
| 4. อาชีพ                   | 8  | (17.77)    |
| เกษตรกร                    | 8  | (17.77)    |
| รับจ้าง                    | 2  | (4.44)     |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว        | 19 | (42.22)    |
| รับราชการ                  | 8  | (17.77)    |
| ข้าราชการบำนาญ             | -  | -          |
| อื่น ๆ                     | 45 | ( 100.00 ) |
| <b>รวม</b>                 |    |            |

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ                    | ระดับความพึงพอใจ |          |         |             |
|-----|---|------------------|----------|---------|-------------|
|     |   | ดีมาก            | ดี       | พอใช้   | ควรปรับปรุง |
| 1   | การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ        | 42/93.33%        | 3/6.66%  | -       | -           |
| 2   | มารยาทในการให้บริการประชาชน               | 40/88.88%        | 2/4.44%  | -       | -           |
| 3   | ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่   | 44/97.77%        | -        | 1/2.22% | -           |
| 4   | ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ        | 42/93.33%        | 3/6.66%  | -       | -           |
| 5   | ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ | 43/95.55%        | -        | 2/4.44% | -           |
| 6   | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ       | 44/97.77%        | 1/2.22%  | -       | -           |
| 7   | สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม          | 42/93.33%        | 3/6.66%  | -       | -           |
| 8   | สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ      | 35/77.77%        | 10/22.22 | -       | -           |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 97.77 ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบาย ข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.33 และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 88.88 และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 77.77

#### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสว่าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.21

#### 7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- 7.2 ควรมีการปรับปรุงสถานที่สำหรับคนพิการ