



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ที่ อต ๘๕๙๐๓ /

วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงใจของประชาชน ณ จุดบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

ตามซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลสร้อยพร้าว ได้มีการประเมินความพึงใจของประชาชน ณ จุดบริการระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ - เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ นั้น บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และจัดส่งรายงานสรุปผลการประเมินดังกล่าวแนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) พิมพ์วิมลสิน

(นางสาวปัทมดา สายวงส์คำ)
นักวิชาการระดับชำนาญการพิเศษ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) พิชญ์

(นายไพโรจน์ บัญญา)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความคิดเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) ปิยะ

(นายทองเพชร เสาร์ระสี)

รองปลัดรักษาการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) ปิยะ

(นายเสกสรรค์ บุญสิทธิ์)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

สรุป ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ได้จัดทำแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้ารับบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจใน:
ทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการจริงในรอบปีงบประมาณ พ
2565 จำนวน 200 ฉบับและได้ คิดเป็นร้อยละ 61.42 ผลการสำรวจพบว่า สถานภาพของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศ
หญิง คิดเป็นร้อยละ 75.47 เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 100 และ มีอายุในการเข้ารับบริการอยู่ในช่วง 21 ปีขึ้นไป
คิดเป็นร้อยละ 35.85

ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การใช้หลัก scale 5 ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจดังกล่าว สามารถอธิบายรายละเอียด ดังตารางข้างล่างนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	52.48
หญิง	96	47.52
รวม	202	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงผู้เข้ารับบริการเป็นเพศชาย คือ 106 คน คิดเป็นร้อยละ 52.48.00 และ เพศหญิง คือ 96 คน คิดเป็นร้อยละ 47.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	24	11.88
40-50 ปี	112	55.45
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	66	32.67
รวม	202	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุระหว่าง 40-50 ปี เป็นจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 55.45 และ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการโดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	180	89.11
ชุมชน	17	8.42
องค์กรเอกชน	0	0.00
หน่วยงานภาครัฐ	5	2.48
หน่วยงานภาคเอกชน	0	0.00
รวม	202	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป เป็นจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 89.11 และ รองลงมาคือกลุ่มชุมชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และถัดจากนั้นลงมาคือหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการโดยจำแนกตามลักษณะการเข้ารับบริการ

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จัดฝึกอบรม	22	10.89
จัด - ระบุชม/สัมมนา	64	31.68
ศึกษาดูงาน	0	0.00
อื่นๆ	116	57.43
รวม	202	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการด้านอื่นๆ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 57.43 และมาใช้ในการประชุม/สัมมนา 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68 และฝึกอบรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.89

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการแบบประเมินความพึงพอใจและแสดงเป็นร้อยละ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องผลแสดงระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	ที่สุค 1	4.45
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	102	88	12			4.39
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	92	96	14			4.36
		90	20			4.40
					คิดเป็นร้อยละ	88.00

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ช่องผลแสดงระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดีเป็นมิตร	5	4	3	2	ที่สุค 1	4.44
5. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	112	66	24			4.36
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	94	86	22			4.45
7. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	110	72	20			4.34
	88	94	20			4.39
					คิดเป็นร้อยละ	87.80

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องผลแสดงระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	5	4	3	2	1	4.20
9. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	64	114	24			4.53
10. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม	124	62	16			4.51
11. มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ	124	64	12			4.50
	108	86	8			4.44
					คิดเป็นร้อยละ	88.80

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.00 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.80

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	ช่องผลแสดงระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1		
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	102	88	12			4.45	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม ถูกต้องสะดวก รวดเร็ว	94	86	22			4.36	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	92	90	20			4.36	มาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ้ายาศัยดี เป็นมิตร	112	66	24			4.44	มาก
5. หน่วยงานเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	94	86	22			4.36	มาก
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ	110	72	20			4.45	มาก
7. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	88	94	20			4.34	มาก
8. มีทั้งพนักงานที่ปฏิบัติงานติดต่อ	64	114	24			4.20	มาก
9. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	124	62	16			4.53	มากที่สุด
10. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	124	64	12			4.51	มากที่สุด
1. ข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์ม สะดวกและง่ายต่อการให้บริการ	108	86	8			4.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	
คิดเป็นร้อยละ						88.20	

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการ มากที่สุด อยู่ที่สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.53 และรองลงมาคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.51 และมีประเมิน ค่าเฉลี่ยรวม 4.41

ทั้งนี้เมื่อนำภาพรวมระดับความพึงพอใจการเข้าใช้บริการ ณ จุด บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.20

สรุปรายงานผลการประเมิน
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ระหว่าง ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ - เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อให้ได้ข้อมูลแท้จริงสำหรับประเมินการให้บริการ
๒. เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการ
๓. เพื่อหาข้อผิดพลาด และนำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

- ประชาชนทั่วไป ชุมชน องค์กรเอกชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบข้อมูลแท้จริงสำหรับประเมินการบริการ
๒. ทำให้ทราบประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการ
๓. ทำให้ทราบข้อผิดพลาด และนำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

๑. ผลการประเมินตามแบบรายบุคคล
๒. ผลการประเมินภาพรวม คิดเป็นร้อยละ
๓. แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การร้อยละ

ଶାଳକ୍ଷମିନୀ ୨

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีอยพพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีอยพพร้าว สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ ประชาชนทั่วไป ชุมชน องค์กรเอกชน
- หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน
4. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ จัดฝึกอบรม จัดประชุม/สัมมนา ศึกษาตุงาน อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
๓. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัยดีเป็นมิตร					
๕. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๖. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๗. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
๘. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
๙. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๑๐. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑๑. มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					