



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่

ที่ ขก ๘๐๐๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่/ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่ ได้จัดทำแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่ นั้น

เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ งานนโยบายและแผนได้ดำเนินการสรุปและรวบรวมผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่ ดังนี้

ที่	หัวข้อความพึงพอใจ	จำนวน	หมายเหตุ
๑	ความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บภาษี	๔๐	
๒	ความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร	๔๐	
๓	ความพึงพอใจในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	๒๐	
๔	ความพึงพอใจในด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	๒๐	
๕	ความพึงพอใจในด้านการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด/ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	๕๐	
	รวม	๑๗๐	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอ

(นางนันทิชา คำสอนจิก)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบ

(นางธัญฉิชา ห่อไธสง)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

-ความเห็นปลัด อบต.ตอนดู่.....

(ลงชื่อ).....

(นายทวีศักดิ์ บุญกุศล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่

-ความเห็นนายก อบต.ตอนดู่.....

(ลงชื่อ).....

(นายพิสุทธิศักดิ์ ชูมนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนตู่ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	เพศ	170		
	ชาย	75	44.12	
	หญิง	95	55.88	
2	อายุ	170		
	น้อยกว่า 20 ปี	45	26.47	
	20-40 ปี	75	44.12	
	41-60 ปี	30	17.65	
	60 ปีขึ้นไป	20	11.76	
3	การศึกษา	170		
	ประถมศึกษา	75	44.12	
	มัธยมศึกษา (ม.3/ม.6/เทียบเท่า)	50	29.41	
	ปริญญาตรี	35	20.59	
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.88	
4	อาชีพ	170		
	เกษตรกร	138	81.18	
	ผู้ประกอบการ	7	4.12	
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
	อื่นๆ ไปรตระบุ...นักเรียน....	25	14.71	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 55.88 อายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 44.12 การศึกษา ส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 44.12 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 81.18

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน								
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนางรอง จังหวัดขอนแก่น								
ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					รวมจำนวน (คน)	ร้อยละ
		5	4	3	2	1		
1	ด้านเวลา							
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด							
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	90	50	30	0	0	170	85.88
	รวม	84	36	30	20	0	170	74.12
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							86.25
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	75	60	18	17	0	170	81.53
	2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	82	45	16	27	0	170	76.59
	2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	83	51	21	15	0	170	81.29
	รวม							79.80
3	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ							
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	72	55	24	19	0	170	77.53
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	74	53	25	18	0	170	77.65
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเบื้องต้นได้	82	51	20	17	0	170	80.59
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน, ไม่รับสินบน เป็นต้น	84	52	18	16	0	170	82.12
	3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	81	49	25	15	0	170	79.41
	รวม							79.46
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	4.1 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์ จุดบริการ	75	45	20	27	3	170	72.94
	4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	83	44	24	17	2	170	77.53
	4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น เก้าอี้รองรับบริการแสงสว่าง น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	79	43	29	19	0	170	75.18
	4.4 ความสะอาดของสำนักงาน	80	48	27	15	0	170	78.47
	รวม							76.03
5	ความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวม	81	45	25	19	0	170	77.06

ผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

1. ด้านเวลา ร้อยละ 86.25
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 79.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ 79.46
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 76.03
5. ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 77.06

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา มากที่สุด ร้อยละ 86.25 อันดับที่ 2 คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 79.80 ลำดับ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ 79.47 ลำดับ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 76.03 ตามลำดับ

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 85.88 และเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 74.12 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ ร้อยละ 81.52 เรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 81.29 และเรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ 76.59 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ร้อยละ 82.12 และเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำเบื้องต้นได้ ร้อยละ 80.59 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เรื่อง ความสะอาดของสำนักงาน ร้อยละ ๗๘.๔๗ และเรื่องจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 77.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ 5

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใต้ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 77.06

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวดารารภรณ์ ชัยสมบัติ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางนันทิชา คำสอนจิก)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ 1) ชาย 2) หญิง
 2.อายุ 1) น้อยกว่า 20 ปี 2) 21-40 ปี 3) 41-60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
 3.ระดับการศึกษา 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา (ม.๓/ม.๖/เทียบเท่า)
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
 4.อาชีพ 1) เกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 3) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
		5	4	3	2	1	
1	ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ รวม						
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ 2.2การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 2.3การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวม						
3	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3.1ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 3.2ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 3.3ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเบื้องต้นได้ 3.4ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งของตอบแทน, ไม่รับสินบน เป็นต้น 3.5การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวม						
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์ จุดบริการ 4.2จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 4.3สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการแสงสว่าง น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น 4.4ความสะอาดของสำนักงาน รวม						
5	ความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวม						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....