



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

ที่ กจ ๗๑๐๐๑.๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมานิตย์ มณีรัตน์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางศศิธร ใจโปร่ง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

ส.ต.ท.

(แสนท์ คำดี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

(นายจักกฤษ มหาภิรมย์กุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลี่ยน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	๑๑๓	๔๙.๕๖
หญิง	๑๑๕	๕๐.๔๔
รวม	๒๒๘	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๖

๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๙	๒๑.๔๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๓	๓๒.๐๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๖	๒๐.๑๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๒๑.๔๙
๖๑ ขึ้นไป	๑๑	๔.๘๒
รวม	๒๒๘	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๙ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๒ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๘ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๙ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒

ส่วนที่ ๒ ส่วนงานที่มาติดต่อ

๒.๑ ส่วนงานที่มาติดต่อ

ส่วนงานที่มาติดต่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สำนักปลัด	๑๑๐	๔๘.๒๕
กองคลัง	๘๕	๓๗.๒๘
กองช่าง	๓๓	๑๔.๔๗
รวม	๒๒๘	๑๐๐.๐๐

สรุป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อสำนักปลัด จำนวน ๑๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๕ กองคลัง จำนวน ๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๘ กองช่าง จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๗

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ผลการประเมินความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (ราย)	ร้อยละ	มาก (ราย)	ร้อยละ	ปานกลาง (ราย)	ร้อยละ	น้อย (ราย)	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจงดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๖๔	๗๑.๙๓	๓๘	๑๖.๖๗	๒๖	๑๑.๔๐	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗๘	๗๘.๐๗	๔๓	๑๘.๘๖	๗	๓.๐๗	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๖๙	๗๔.๑๒	๔๗	๒๐.๖๑	๑๒	๕.๒๖	-	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖๐	๗๐.๑๘	๓๒	๑๔.๐๓	๓๖	๑๕.๗๙				
ค่าเฉลี่ย		๗๓.๕๘		๑๗.๕๔		๘.๘๘		-		-

สรุป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย แบ่งเป็น ๔ ข้อ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจงดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๓ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๗ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๖ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๑๒ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๑ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๘ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๓ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙

โดยสรุป ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๓.๕๘

๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ผลการประเมินความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (ราย)	ร้อยละ	มาก (ราย)	ร้อยละ	ปานกลาง (ราย)	ร้อยละ	น้อย (ราย)	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘๒	๗๙.๘๒	๓๓	๑๔.๔๗	๑๓	๕.๗๑	-	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๖๑	๗๐.๖๑	๔๓	๑๘.๘๖	๒๔	๑๐.๕๓	-	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๕๒	๖๖.๖๗	๔๔	๑๙.๓๐	๓๒	๑๔.๐๓	-	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๘	๖๙.๓๐	๔๘	๒๑.๐๕	๒๒	๙.๖๕	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ย		๗๑.๖๐		๑๘.๔๒		๙.๙๘		-		-

สรุป ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย แบ่งเป็น ๔ ข้อ ดังนี้

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๒ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๗ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๑ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๖ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓

๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๓

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๐ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๕

โดยสรุป ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๖๐

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการประเมินความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (ราย)	ร้อยละ	มาก (ราย)	ร้อยละ	ปานกลาง (ราย)	ร้อยละ	น้อย (ราย)	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๙๑	๘๓.๗๗	๒๙	๑๒.๗๒	๘	๓.๕๑	-	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๙๖	๘๕.๙๖	๓๐	๑๓.๑๖	๒	๐.๘๘	-	-	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๖๓	๗๑.๔๙	๔๔	๑๙.๓๐	๒๑	๙.๒๑	-	-	-	-
๔. อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๘๗	๘๒.๐๒	๒๑	๙.๒๑	๒๐	๘.๗๗				
ค่าเฉลี่ย		๘๐.๘๑		๑๓.๖๐		๕.๕๙		-		-

สรุป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๒๒๘ ราย แบ่งเป็น ๔ ข้อ ดังนี้

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๗ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๒ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๑

๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๖ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๖ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘

๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๙ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑

๔. อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๒ ความพึงพอใจระดับมาก จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑ และความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๗

โดยสรุป ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๐.๘๑