



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน โทร. ๐ ๔๔๕๕ ๘๙๕๙

ที่ สร ๘๕๖๐๑ / -

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวหนึ่งฤทัย ศรีดอก)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นายชาน จันลา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายบุญเกิด มณฑล)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

ความเห็น/ข้อสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายไพโรจน์ ดวงดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านเวลา จำนวน ๒ ข้อ
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

- ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ
ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง
ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก
ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง <p style="text-align: center;">รวม</p>	๒๕ ๗๕ ๑๐๐	๒๕.๐๐ ๗๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป <p style="text-align: center;">รวม</p>	๐ ๒๓ ๔๑ ๓๖ ๑๐๐	๐.๐๐ ๒๓.๐๐ ๔๑.๐๐ ๓๖.๐๐ ๑๐๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี <p style="text-align: center;">รวม</p>	๓๖ ๔๙ ๑๕ ๐ ๑๐๐	๓๖.๐๐ ๔๙.๐๐ ๑๕.๐๐ ๐.๐๐ ๑๐๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร - ผู้ประกอบการ - พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ของรัฐ - รับจ้างทั่วไป <p style="text-align: center;">รวม</p>	๗๕ ๑๒ ๘ ๕ ๑๐๐	๗๕.๐๐ ๑๒.๐๐ ๘.๐๐ ๕.๐๐ ๑๐๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
สรุป							๙๗.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
สรุป							๘๗.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐
สรุป							๘๘.๐๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
สรุป							๘๗.๒๕

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๒.๓ การให้บริการ...

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐

๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับ **พอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของ

องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	พอใจมากที่สุด	๙๗.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	พอใจมากที่สุด	๘๗.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	พอใจมากที่สุด	๘๘.๐๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจมากที่สุด	๘๗.๒๕
คิดเป็นร้อยละ		๘๙.๙๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๓