



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป

ที่ สน ๗๗๓๐๑/ ๗๔๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

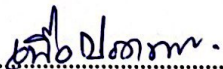
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จึงได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ โดยมีรายละเอียดตามรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


  
(นายอตุลย์ เวียงสมุทร)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ..... 

  
(นางสาวอรุมา ไตรภพ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ..... 

  
(นายไพโรจน์ คุณาวิภาตตระกูล)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ปฏิบัติหน้าที่  
นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟจึงได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๓	๓๔.๒๑
หญิง	๒๕	๖๕.๗๙
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๙ เพศชายจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๑

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๕.๗๙
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๕๒.๖๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๓๑.๕๘
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๔ รองลงมาอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ และอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๕	๓๙.๔๗
มัธยมศึกษา	๗	๑๘.๕๒
ปริญญาตรี	๑๖	๔๒.๑๑
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๐
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ รองลงมาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๗ และระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพผู้รับบริการ

สถานภาพผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๐	๕๒.๖๔
ผู้ประกอบการ	๖	๑๕.๗๘
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๒	๓๑.๕๘
องค์กรชุมชน/เครือข่าย	-	-
องค์กรชุมชน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๔ รองลงมาประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ และผู้ประกอบการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย)	ผล
<b>๑. ด้านเวลา</b>		
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๔	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๖	มาก
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>		
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๙๑	มาก

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๐๕	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	๓.๗๘	มาก
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๓.๙๐	มาก
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๑	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓.๗๓	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๘๗	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๕	มาก
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๘๗	มาก
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๙๐	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๙๔	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๙๓	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓.๘๗	มาก
<b>รวม</b>	<b>๓.๙๕</b>	<b>มาก</b>

จากตารางแสดงผลแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

**๑. ด้านเวลา**

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ๔.๒๔ อยู่ในระดับมาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ๔.๑๖ อยู่ในระดับมาก

**๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๓.๙๑ อยู่ในระดับมาก

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ๔.๐๕ อยู่ในระดับมาก

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน ๓.๗๘ อยู่ในระดับมาก

**๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๓.๙๐ อยู่ในระดับมาก

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ๔.๑๑ อยู่ในระดับมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

๓.๗๓ อยู่ในระดับมาก

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ๓.๘๗ อยู่ในระดับมาก

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๔.๐๕ อยู่ในระดับมาก

**๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ๓.๘๗ อยู่ในระดับมาก

๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ๓.๙๐ อยู่ในระดับมาก

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ๓.๙๔ อยู่ใน  
ระดับมาก

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ๓.๙๓ อยู่ในระดับมาก

๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ๓.๘๗ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี