



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี.....

ที่.....นพ.๗๑๐๑/๘๒๑.....วันที่.....๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี
.....ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี โดยให้ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ได้แสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจ ต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ในด้านต่างๆ นั้น

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ได้สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิรุณ ประสธิสาร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

☐ เห็นควร.....ทราบ.....

(นางสาวนิตยา บุตรบุรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

☒ ทราบ
☐ เห็นควร.....

(นายไชยา จิตพิมพ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

☒ ทราบ
☐ เห็นควร.....

(นางสาวมาริสดา ดวงสงค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๔๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๔๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๕. เพศ			
ชาย	๑๒๕	๓๕.๙๒	
หญิง	๒๒๓	๖๔.๐๘	
๖. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๔	๑๘.๓๙	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑๕	๖๑.๗๘	
มากกว่า ๖๐ ปี	๖๙	๑๙.๘๓	
๗. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๕	๔.๓๑	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๙	๑๙.๘๓	
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒๔	๖๔.๓๗	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๙	๕.๔๖	
ปริญญาตรี	๒๑	๖.๐๓	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๘. อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๔.๖๐	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๒.๓๐	
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๓	๓.๗๔	
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๔	๔.๐๒	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
รับจ้างทั่วไป	๙๐	๒๕.๘๖	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๕	๔.๓๑	
เกษตรกร/ประมง	๑๙๒	๕๕.๑๗	
ว่างงาน	-	-	
อื่นๆ.....	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๗

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๓๐๙ คน ๘๘.๗๙ %	๓๙ คน ๑๑.๒๑%	-	-	-
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๓๓๐ คน ๙๔.๘๓%	๑๘ คน ๕.๑๗%	-	-	-
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๓๓ คน ๙๕.๖๙%	๑๕ คน ๔.๓๑%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๔๐ คน ๙๗.๗๐%	๘ คน ๒.๓๐%	-	-	-
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔๘ คน ๑๐๐%	-	-	-	-
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๔๘ คน ๑๐๐%	-	-	-	-
	รวมร้อยละ	๙๖.๑๗	๓.๘๓	-	-	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๓๙ คน ๙๗.๔๑%	๙ คน ๒.๕๙%	-	-	-
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๐๐ คน ๘๖.๒๑%	๔๘ คน ๑๓.๗๙%	-	-	-
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๓๕ คน ๙๖.๒๖%	๑๓ คน ๓.๗๔%	-	-	-
๔.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๑๗ คน ๙๑.๐๙%	๓๑ คน ๘.๙๑%	-	-	-
๕.	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๓๓ คน ๙๕.๖๙%	๑๕ คน ๔.๓๑%	-	-	-
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๓๖ คน ๙๖.๕๕%	๑๒ คน ๓.๔๕%	-	-	-
๗.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๒๓ คน ๙๒.๘๒%	๒๕ คน ๗.๑๘%	-	-	-
๘.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๑๑ คน ๘๙.๓๗%	๓๗ คน ๑๐.๖๓%	-	-	-
รวมร้อยละ		๙๓.๑๘	๖.๘๒	-	-	-
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๓๑ คน ๙๕.๑๑%	๑๗ คน ๔.๘๙%	-	-	-
๒.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๔๐ คน ๙๗.๗๐%	๘ คน ๒.๓๐%	-	-	-
๓.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๔๕ คน ๙๙.๑๔%	๓ คน ๐.๘๖%	-	-	-
รวมร้อยละ		๙๗.๓๒	๒.๖๘			

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๗
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๓.๘๓
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๑๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๖.๘๒
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๓๒
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๒.๖๘
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ ระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี