



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๑-๙๕๗๕

ที่ อค ๘๓๔๐๓/ ๓๑๕

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๕๐ ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก รายละเอียดปรากฏตามรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฯ ที่แนบมาด้วยพร้อมนี้

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ เห็นควรปิดประกาศประชาสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิชิ รัชชานนท์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววิไลวรรณ ทิพวง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.บ้านเหล่า

๓๐/๙/๒๕๖๕/๑๕๖๔/๑๕๖๕
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายณิชน อุดมศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

ความเห็นรองปลัด อบต.บ้านเหล่า

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายธนวัฒน์ เหล่ายา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

คำสั่ง นายก อบต.บ้านเหล่า

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายอนุวัฒน์ โสภกิจตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเหล่า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยสามารถสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการในด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

๓.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๓.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๓.๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยโดยเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๕๐ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	ระดับความพึงพอใจมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	ระดับความพึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๕๐ ราย มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย	๒๔	๔๘.๐๐	
- หญิง	๒๖	๕๒.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๘.๐๐	
- ๒๑ - ๓๐ ปี	๙	๑๘.๐๐	
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	๒๒.๐๐	
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๘.๐๐	
- ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๔.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๑. ระดับการศึกษา			
- ประถมศึกษา	๑๔	๒๘.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๒๒.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๒๘.๐๐	
- อนุปริญญา/ปวส.	๓	๖.๐๐	
- ปริญญาตรี	๘	๑๖.๐๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐		
รวม	๕๐	๑๐๐	
๒. อาชีพ			
- เกษตรกร	๓๓	๖๖.๐๐	
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๐.๐๐	
- พนักงานบริษัท	๑	๒.๐๐	
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๔.๐๐	
- นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐.๐๐	
- อื่นๆ ระบุ	๔	๘.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	
๕.งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ			
- งานด้านพัฒนาชุมชน	๑๙	๓๘.๐๐	
- งานด้านการคลัง	๑๔	๒๘.๐๐	
- งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๒	๔.๐๐	
- งานด้านอื่นๆ ระบุ (ชำระภาษี,ขอใบอนุญาต,ถ่ายเอกสาร)	๑๕	๓๐.๐๐	
รวม	๕๐	๑๐๐	

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	รวม	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ร้อยละ	ผลลัพธ์
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
๑.๑ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๒	๑๒	๖	๐	๐	๕๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสม	๓๓	๑๔	๓	๐	๐	๕๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๑.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๓๕	๑๒	๓	๐	๐	๕๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๑.๔ การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๓๔	๑๑	๕	๐	๐	๕๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๑.๕ มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	๓๒	๑๔	๔	๐	๐	๕๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ									
๒.๑ มีช่องทางการในการติดต่อ ประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และเว็บบอร์ด	๓๓	๑๑	๖	๐	๐	๕๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๒.๒ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกจ่ายชื่อและเบอร์ติดต่อผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ การประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๑	๑๔	๕	๐	๐	๕๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๒.๓ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และ เว็บบอร์ด	๓๑	๑๒	๖	๑	๐	๕๐	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๓.๑ มีความรู้ความสามารถ ในงานที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	๓๗	๑๐	๓	๐	๐	๕๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี	๓๙	๖	๕	๐	๐	๕๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓.๓ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๓๗	๘	๕	๐	๐	๕๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๓.๔ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๓๓	๑๑	๖	๐	๐	๕๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๔.๑ สถานที่ตั้งมีความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ	๓๔	๑๐	๖	๐	๐	๕๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๔.๒ มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม และมี ที่นั่งสำหรับรอรับบริการ อย่างเหมาะสม	๓๒	๑๒	๔	๒	๐	๕๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๔.๓ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ป้าย ประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๑	๑๐	๕	๔	๐	๕๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มาก
รวม	๕๐๔	๑๖๗	๗๒	๗	๐	๗๕๐	๔.๕๖	๙๑.๑๕	มากที่สุด

สรุปผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยผลการประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว

ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๑.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๑.๔ ๑.๕ การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๑.๕ มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและเหมาะสม ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๒

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์
และเว็บไซต์ ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๒.๒ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์
ติดต่อผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๒.๓ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และ เว็บไซต์
ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๑ มีความรู้ความสามารถ ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๓.๒ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๓.๓ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ผลการประเมินในภาพ
รวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓.๔ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ผลการประเมินในภาพ
รวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๔. ด้านสิ่งแวดล้อม

๔.๑ สถานที่ตั้งมีความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

๔.๒ มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ อย่างเหมาะสม ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๔.๓ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- ควรจัดให้มีโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารที่เป็นสัดส่วน
- ควรมีการปรับปรุงด้านห้องน้ำ