



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง สำนักปลัด โทร ๐๔๓-๔๖๕๕๕๐

ที่ ขก ๗๘๒๐๑/๓๘๗

วันที่ ๔ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่เข้ามาขอรับบริการต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

เรื่องเดิม

ตามที่ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาสรุปประมวลผล รายงานผู้บริหารทราบ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำผลลัพธ์มาใช้ในการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง ข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการของงานบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากประชาชนในพื้นที่ ที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารได้เป็นข้อมูลเพื่อวางแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง ข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการของงานบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ระเบียบ/กฎหมาย

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อเสนอ

๑. เห็นควรให้นำข้อมูล สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ลงไว้ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นการเผยแพร่ ให้หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนในพื้นที่ นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้

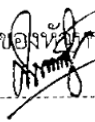
๒. นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมเพื่อ แจกกองงานต่าง ๆ ในหน่วยงานได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

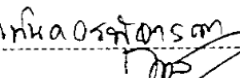

(นายประสิทธิ์ ทรงศิริ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

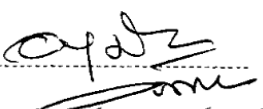

(นางสาวศุภลภีร์ คะมุง)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของ ปลัด อบต.


(นางสาวกนกภรณ์ เมืองวงษ์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

- คำสั่ง/สั่งการ


(นายวิวัฒน์ศักดิ์ จังจรรยา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

ประจำปีงบประมาณ
2565

แบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบล

เขาสวนกวาง



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.กลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๓๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
๑ ชาย	๑๒๐	๔๐%
๒ หญิง	๑๘๐	๖๐%
รวม	๓๐๐	๑๐๐%
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐	-	-
๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๓.๓๓%
๓๑-๔๐ ปี	๑๐๐	๓๓.๓๓%
๔๑-๕๐ ปี	๑๘๐	๖๐%
๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๓.๓๓%
รวม	๓๐๐	๑๐๐%
๓.ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
๑.ประชาชนทั่วไป	๓๐๐	๑๐๐%
๔.การเข้าใช้สถานที่ของ หน่วยงานนี้เพื่อ		
๑.จัดฝึกอบรม	๒๘๐	๙๓.๓๓%
๒.จัดประชุม/สัมมนา	๒๐	๖.๖๖%
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ระดับคะแนน	๕	๔	๓	๒	๑

๑. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	มาก	๘๗.๕๐	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๔	มาก	๙๐.๗๕	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๕๑	มาก	๙๐.๒๕	
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓๙	มาก	๘๗.๗๕	
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	๔.๔๐	มาก	๘๘	
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๓๖	มาก	๘๗.๒๕	
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๙	มาก	๘๗.๗๕	
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	

๒. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ				
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	๔.๔๔	มาก	๘๘.๗๕	
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๔๕	มาก	๘๙.๐๐	
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๔.๕๐	มาก	๙๐.๐๐	
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ประกอบด้วย ประกอบด้วยสำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง จากตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนเต็ม เท่ากับ ๕ แบ่งลำดับ ความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุดคือ

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน หลังระดับ คะแนนที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ .

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการระดับ คะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

๓ .ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ระดับคะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ

๑.การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ .สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับ กิจกรรมของผู้รับบริการ ระดับคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ระดับคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ระดับคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับคะแนนอยู่ที่ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๗.ข้อเสนอแนะ

ด้านสถานที่เดินทางสะดวก แต่เรื่องความเหมาะสมกับหน่วยงาน ความสะอาด ความปลอดภัย ควรมีการเพิ่มจุดกักล้างวงจรปิด ดูแลความสะอาดในสถานที่ให้เหมาะสม