



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู โทร ๐-๔๐๐-๙๗๔๕

ที่ ขก ๘๑๐๐๑ /- ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพูได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพูรวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อราชการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการมากยิ่งขึ้นไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชารับทราบต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอติศักดิ์ แสนเรียน)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นปลัด.....

(นายสุรศักดิ์ ฤงออด)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู

ความเห็นของนายก.....

(นายพิสิทธิ์ เทาหา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผลการประเมิน ดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

- ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๖	๗๒
หญิง	๑๔	๒๘
รวม	๕๐	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔๐
ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	๑๐๐

### ๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๓๐	๖๐
มัธยมศึกษา	๑๕	๓๐
ปวช./ปวส.	๒	๔
อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	๓	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ.....		
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

### ๔. อาชีพ

เกษตรกร	๔๐	๘๐
ลูกจ้าง	๒	๔
รับราชการ	๑	๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ .....		
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>		<b>(๘๒.๕)</b>	<b>(๑๗.๑๕)</b>	-	-
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งการสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	๙๐.๐๐	๑๐.๐๐	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๕.๐๐	๑๕.๐๐	-	-
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		<b>(๗๕.๐๐)</b>	<b>(๒๕.๐๐)</b>	-	-
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	-
๒	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๕.๐๐	๒๕.๐๐	-	-
๓	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	-	-
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		<b>(๘๕.๐๐)</b>	<b>(๑๕.๐๐)</b>	-	-
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอ	๙๐.๐๐	๑๐.๐๐	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการ	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	-
๓	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๕.๐๐	๑๕.๐๐	-	-

## สรุป

**ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งการสุภาพ วางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๙๐ ระดับดี ร้อยละ ๑๐ ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๗๕ ระดับดีร้อยละ ๒๕ ,เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ ๘๐ ระดับดีร้อยละ ๒๐ ,เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๘๕ ระดับดีร้อยละ ๑๕

**ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๘๐ ระดับดีร้อยละ ๒๐ ,มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมากร้อยละ ๗๕ ระดับดีร้อยละ ๒๕,มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๗๐ ระดับดีร้อยละ ๓๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอ ระดับดีมากร้อยละ ๙๐ ระดับดีร้อยละ ๑๐,มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๘๐ ระดับดีร้อยละ ๒๐ ,อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมากร้อยละ ๘๕ ระดับดีร้อยละ ๑๕

## ๖. สรุปผลการประเมิน

ภาพรวมจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งชมพู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้

### ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

-ในระดับดีมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๒.๕

-ในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๑๗.๑๕

### ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

-ในระดับดีมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐๐

-ในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๒๕.๐๐

### ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-ในระดับดีมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๕.๐๐

-ในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๑๐.๐๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ไฟแสงสว่างให้มีมากกว่านี้

๗.๒ ควรปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

๗.๓. ควรพัฒนาถนนในการสัญจรภายในตำบล ซ่อมแซมถนน