



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

ที่ อบ ๗๔๙๐๑/๑๙๗

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน จำนวน ๔๕ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางอนงค์ วัฒนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

-เพื่อทราบ

(นายสุรพัฒน์ พิมพ์พรมมา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

-เพื่อทราบ

(นางอนงค์ วัฒนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

-เห็นควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

(นางอนงค์ วัฒนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาลวน

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตยาหลวง
อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตยาหลวง
อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลกุตยาหลวง อำเภอ
ตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตยาหลวง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาหลวง
ที่ ๔๖๙ / ๒๕๖๒
เรื่อง แต่งตั้งทำงานประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาหลวง

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาหลวง จะดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการเพื่อให้
ทราบถึง ความพึงพอใจในการดำเนินการ และเพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงให้การปฏิบัติราชการที่ยั่งยืน นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาหลวง จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| ๑. นางสาวนิภากร เพ็ญพิมพ์ | หัวหน้าสำนักปลัด | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นางสาวสมฤดี ทิมพัสระ | ผู้ช่วยนักวิเคราะห์ | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวทานตะวัน กอบเกื้อ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน/
ผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ดังนี้

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเสนอผลการประเมินให้นายก
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาหลวง ทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนาขยาย หรือยุติการ
ดำเนินการโครงการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นางอนงค์ วัฒนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดยาหลวง

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	(๕๐)
หญิง	๒๕	(๕๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๕	(๑๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๒	(๒๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๐	(๔๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	(๒๖)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	(๑๔)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๓๖)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๐)
ปริญญาโท	๕	(๑๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๕	(๓๐)
รับจ้าง	๑๒	(๒๔)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๑๖)
รับราชการ	๑๐	(๒๐)
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๑๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๓/๙๕.๕๕%	๒/๔.๔๔%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๕/๑๐๐	-	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๗.๗๗%	๑๐/๒๒.๒๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ /ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่/สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ลำดับที่สอง คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ลำดับที่สาม คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ลำดับที่สี่ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ/ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ลำดับที่ห้า คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙ ระดับดี คิดเป็น

๑๙.๗๕ และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยยาแล
อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง ๓ ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหน้าข้อความ

- ๑.เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ๑๘-๒๕ ปี ☐ ๒๕-๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
- ๓.การศึกษา ☐ ประถม ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ
- ๔.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ รับราชการ ☐ ข้าราชการบำนาญ ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ				
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน				
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ การเอาใจใส่				
๔	ความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการ				
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ				
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ				
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม				

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....