



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

ที่ ตง ๗๖๐๐๑/ ๐๓๖

วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยให้ผู้สำรวจตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อ ๐๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) .....ผู้รายงาน

(นางสาวปิยวรรณ ไขแก้ว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอรอุมา หมานเจริญ)

นักทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเตา.....

(ลงชื่อ) นาย อัคร.....

(นายอัคร ชัยรัตน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเตา

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นชอบ

ไม่เห็นชอบ เนื่องจาก.....

(ลงชื่อ).....

(นายบุญธรรม กี่สั้น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเตา



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลในเตา  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเตา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลในเตาที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน โดยให้ผู้สำรวจตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๑	๔๒.๐๐
หญิง	๒๙	๕๘.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๘.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๙	๓๘.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๔	๔๘.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๖.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๙	๓๘.๐๐
มัธยม	๙	๑๘.๐๐
อนุปริญญา	๖	๑๒.๐๐
ปริญญา	๑๑	๒๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๕	๑๐.๐๐
ข้าราชการ	๑	๒.๐๐
ค้าขาย	๑๖	๓๒.๐๐
รับจ้าง	๗	๑๔.๐๐
เกษตรกร	๒๐	๔๐.๐๐
อื่นๆ	๑	๒.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในตา ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
<b>๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๗	๒๘	๕			๔.๒๔ (พอใจมาก)
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๒๖	๕			๔.๒๘ (พอใจมาก)
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๗	๒๙	๔			๔.๒๖ (พอใจมาก)
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๐	๒๕	๕			๔.๓๐ (พอใจมาก)
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๐	๒๕	๕			๔.๓๐ (พอใจมาก)
					รวม	๔.๒๘ (พอใจมาก)
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๐	๒๔	๖			๔.๒๘ (พอใจมาก)
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๖	๒๘	๖			๔.๒๐ (พอใจมาก)
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๖	๒๘	๖			๔.๒๐ (พอใจมาก)
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๒๙	๖			๔.๑๘ (พอใจมาก)
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๖	๒๘	๖			๔.๒๐ (พอใจมาก)
					รวม	๓.๙๗ (พอใจมาก)

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๕	๓๐	๕			๔.๒๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๓	๓๐	๗			๔.๑๒
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๒	๓๓	๕			๔.๐๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๔	๓๐	๖			๔.๑๖
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๑๔	๓๐	๖			๔.๑๖
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๓	๓๒	๕			๔.๑๖
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓	๒๘	๙			๔.๐๘
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๒	๒๙	๙			๔.๐๖
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๔ (พอใจมาก)</b>
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๑๔	๒๙	๗			๔.๑๔
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑๔	๒๙	๗			๔.๑๔
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๔	๒๙	๗			๔.๑๔
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๔ (พอใจมาก)</b>

จากการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในตา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก (๔.๒๘) และผลการประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผล ของการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก (๔.๑๔) และผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ พอใจมาก (๓.๙๗)

#### จุดเด่นของการให้บริการ

๑. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
๒. มีความรวดเร็วในการให้บริการ
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
๔. มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
๕. มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ