



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง (สำนักปลัด)

ที่ ๒๕๗/๒๕๖๕

วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลยางหย่อง

ต้นเรื่อง

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่องได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ในส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

ดังนั้น สำนักปลัดจึงขอรายงานผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปผลดำเนินการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

๑. เห็นควรพิจารณาลงนามรับทราบผลการดำเนินงานในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามที่เสนอ

(นายชนะชัย ฉ่ำมะนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

รับทราบ

(นางศิริพร สีสว่าง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง

(นางภัทรวรรณ เนรา)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

รับทราบ

(นายวิทยา เทพอยู่)

นายกองการบริหารส่วนตำบลยางหย่อง



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สวัสดิการ

กฎหมาย การขออนุญาต การจัดเก็บภาษี กาม-ตอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง
อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี

**สรุปผลสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี ที่เข้ามาติดต่อ สอบถาม หรือใช้บริการงานราชการด้านต่างๆ ของทุกส่วนราชการ ประกอบไปด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน และนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนมาพัฒนา ปรับปรุงต่อยอดการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการของรัฐมากยิ่งขึ้น

จากการเก็บรวบรวมประเมินความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ เพศ ของผู้รับบริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๗	๔๗.๐๐
หญิง	๕๓	๕๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ เป็นเพศชาย จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ เพศหญิง จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐

ตารางที่ ๒ อายุ ของผู้รับบริการ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๘	๘.๐๐
๒๕ - ๔๐ ปี	๓๑	๓๑.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมา มีช่วงอายุ ๒๕ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และมีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๔	๕๔.๐๐
ปริญญาตรี	๔๓	๔๓.๐๐
สูงปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้รับบริการ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๗	๗.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘	๘.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๒๐.๐๐
เกษตรกร	๓๙	๓๙.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๖	๒๖.๐๐
อื่นๆ โปรดระบุ...	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ส่วนราชการที่มาขอรับบริการ

ส่วนราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	๒๗	๒๗.๐๐
กองคลัง	๓๐	๓๐.๐๐
กองช่าง	๑๗	๑๗.๐๐
กองสวัสดิการสังคม	๑๕	๑๕.๐๐
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๑๑	๑๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มาติดต่อขอรับบริการจากส่วนราชการ กองคลัง มากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาได้รับบริการจากส่วนราชการ สำนักปลัด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ กองช่าง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และกองศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

โดยกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับ ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับ ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย 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

**ตารางที่ ๖ ระดับความความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ยางหย่อง**

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. เวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๗ (๖๗.๐๐)	๑๘ (๑๘.๐๐)	๑๑ (๑๑.๐๐)	๔ (๔.๐๐)		๔.๔๘ มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๔ (๖๔.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๔.๓๖ มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการ	๖๒ (๖๒.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๑๘ (๑๘.๐๐)	๘ (๘.๐๐)		๔.๔๔ มาก
๒.๒ การปฏิบัติเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๗ (๕๗.๐๐)	๒๔ (๒๔.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๔ (๔.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๔.๓๐ มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๘ (๕๘.๐๐)	๒๒ (๒๒.๐๐)	๑๙ (๑๙.๐๐)		๑ (๑.๐๐)	๔.๓๖ มาก

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๓. บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
๓.๑ ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๔ (๖๔.๐๐)	๒๐ (๒๐.๐๐)	๑๖ (๑๖.๐๐)			๔.๔๘ มาก
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๗ (๔๗.๐๐)	๓๑ (๓๑.๐๐)	๒๒ (๒๒.๐๐)			๔.๒๕ มาก
๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๙ (๖๙.๐๐)	๑๗ (๑๗.๐๐)	๑๔ (๑๔.๐๐)			๔.๕๕ มากที่สุด
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๕ (๔๕.๐๐)	๒๗ (๒๗.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๓ (๓.๐๐)		๔.๑๔ มาก
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๙ (๔๙.๐๐)	๓๒ (๓๒.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๔.๒๓ มาก
๔.๓ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีความพร้อมในการบริการ	๕๘ (๕๘.๐๐)	๓๒ (๓๒.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๓ (๓.๐๐)		๔.๔๕ มาก
ภาพรวมผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง						๔.๓๖ มาก

จากตารางที่ ๖ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการทั้งหมด ๑๐๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ดังนี้

๑. เวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

๒. ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔

๒.๒ การปฏิบัติเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติที่เป็นไปตามลำดับ/ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

๓.บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

๓.๑ ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ

ได้ เป็นต้น

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕

๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หา

ผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕

๔.สิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔

๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

ฯลฯ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓

๔.๓ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย มีความพร้อมในการบริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย มีความพร้อมในการบริการ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕

โดยภาพรวมผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน

(องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง) อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

- ไม่มี

