



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเม่า

ที่ ... รอ ๘๘๕๐๑/๕๕๐ วันที่ ... ๓ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ... ส่งรายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเม่า

ตามที่ข้าพเจ้าฯ ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ดำเนินการจัดสถานที่สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเม่า ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ข้าพเจ้าฯ ได้ดำเนินการส่งรายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการที่ได้รับมอบหมายเรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวชลิดา เมาะราชี)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นางรัชฎาภรณ์ รมัตไธสง)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นางเกศแก้ว พลวิจิต)
ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นายนิกรณ อนนเื้อ)
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อพิจารณา/สั่งการ.....

(ลงชื่อ).....

(นายชุมพล รัชวงศ์)
ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเม่า

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลอู่เม่า อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. เพศ | | | |
| ● ชาย | 59 | 48.36 | |
| ● หญิง | 63 | 51.64 | |
| 2. อายุ | | | |
| ● ต่ำกว่า 20 ปี | 20 | 16.39 | |
| ● 21 - 40 ปี | 47 | 38.52 | |
| ● 41 - 60 ปี | 40 | 32.79 | |
| ● 60 ปีขึ้นไป | 15 | 12.30 | |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | | | |
| ● ประถมศึกษา | 56 | 45.90 | |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 62 | 50.82 | |
| ● ปริญญาตรี | 4 | 3.28 | |
| ● สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0.00 | |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ | | | |
| ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | 64 | 52.46 | |
| ● ผู้ประกอบการ | 0 | 0.00 | |
| ● ประชาชนผู้รับบริการ | 56 | 45.90 | |
| ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | 0 | 0.00 | |
| ● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน | 2 | 1.64 | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | | \bar{x} | ร้อยละ |
|--|----------------------|----|----|----|---|--------------|--------------|
| | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | | |
| 1. ด้านเวลา | | | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 10 | 44 | 68 | 0 | 0 | 3.52 | 70.49 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 0 | 60 | 55 | 7 | 0 | 3.43 | 68.69 |
| รวม | | | | | | 6.69 | 69.59 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ | 9 | 55 | 50 | 8 | 0 | 3.53 | 70.66 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 15 | 37 | 65 | 5 | 0 | 3.51 | 70.16 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 10 | 44 | 68 | 32 | 0 | 3.52 | 70.49 |
| รวม | | | | | | 10.57 | 70.44 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 5 | 64 | 47 | 6 | 0 | 3.56 | 71.15 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 2 | 75 | 45 | 16 | 0 | 3.65 | 72.95 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 1 | 80 | 31 | 10 | 0 | 3.59 | 71.80 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 3 | 85 | 19 | 14 | 1 | 3.61 | 72.30 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 5 | 30 | 77 | 10 | 0 | 3.25 | 64.92 |
| รวม | | | | | | 17.66 | 70.62 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 1 | 90 | 23 | 8 | 0 | 3.69 | 73.77 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 5 | 73 | 39 | 3 | 2 | 3.62 | 72.46 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 5 | 65 | 43 | 8 | 1 | 3.53 | 70.66 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 4 | 78 | 32 | 8 | 0 | 3.64 | 72.79 |
| รวม | | | | | | 14.48 | 72.42 |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 5 | 70 | 30 | 29 | 0 | 3.52 | 70.33 |
| รวมทุกด้าน | | | | | | | 70.68 |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 70.49 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 68.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.66 รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 70.49 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.95 รองลงมาเป็นการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 72.30 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.77 รองลงมาเป็นการสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.79 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 72.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.อุ่มเม่า
อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**


| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---------------------------------|--------------|
| 1. ด้านเวลา | 69.59 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 70.44 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 70.62 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 72.42 |
| รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ | 70.33 |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มเม่า ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.33

(ลงชื่อ)..... รายงาน

(นางสาวชลิตา เมาะราชี่)

นักจัดการงานทั่วไป

(ลงชื่อ)..... ผู้ตรวจสอบ

(นายนิกรณม์ อนันต์เอื้อ)

ปลัด อบต.

(ลงชื่อ)..... 

(นายชุมพล รัชวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มเม่า