



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว โทร. ๐-๓๕๙๖-๙๙๒๘

ที่ สพ ๘๐๑๐๑/-

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวราตรี พุ่มจันทร์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายกฤษ ศรีรุ่งเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

(ลงชื่อ)

(นางจิตทิพย์ ชินสุวรรณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

.....

(ลงชื่อ)



(นางสาววิชุดา เรืองธรรม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

.....

.....

(ลงชื่อ)



(นายประเสริฐ สมประสงค์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

๑. วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว เพื่อสรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการ รวมถึงการให้บริการในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. เครื่องที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	๑. ชาย	จำนวน	๓๘	คน		
	๒. หญิง	จำนวน	๖๒	คน		
อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน	๗	คน		
	๒. อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	จำนวน	๑๗	คน		
	๓. อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน	๒๓	คน		
	๔. อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑๙	คน		
	๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๓๔	คน		
รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๖๕	คน		
	๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๑๘	คน		
	๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๙	คน		
	๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๕	คน		
	๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	จำนวน	๓	คน		

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ	๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๕๘	คน
	๒. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ	จำนวน	๑๖	คน
	๓. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๔	คน
	๔.ปริญญาตรี	จำนวน	๙	คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๓	คน
อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑. เกษตรกร	จำนวน	๗๒	คน
	๒. รับจ้าง	จำนวน	๕	คน
	๓. ค้าขาย/ธุรกิจ	จำนวน	๔	คน
	๔. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๓	คน
	๕. อื่น ๆ	จำนวน	๑๖	คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๑๙.๗๒%)	(๕๔.๗๕%)	(๒๑.๗๕%)	(๓.๗๕%)	(๐%)
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕	๖๔	๒๐	๑	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๕	๕๗	๒๑	๕	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๙	๔๕	๑๔	๒	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๕๓	๓๐	๗	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	(๕.๓๔%)	(๔๓%)	(๔๒.๖๗%)	(๙%)	(๐%)
๒.๑ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย	๔	๕๐	๓๕	๑๑	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓๕	๕๔	๘	๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙	๔๔	๓๙	๘	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(๗.๖๖%)	(๒๙.๓๔%)	(๓๘%)	(๒๒.๖๖%)	(๒.๓๔%)
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง	๑๓	๔๕	๓๒	๑๐	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๐	๓๓	๓๙	๑๘	๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	-	๑๐	๔๓	๔๐	๗
๔.ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว	(๑๕%)	(๔๖%)	(๓๓%)	(๖%)	(๐%)
	๑๕	๔๖	๓๓	๖	๐
คะแนน (๑,๑๐๐ คะแนน)	(๑๒.๙%)	(๔๓.๘๒%)	(๓๒.๗๓%)	(๑.๕๕%)	(๐.๖๔%)
	๑๓๓	๔๘๒	๓๖๐	๑๑๖	๗

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕	
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๔	
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐	
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑	
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐	
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕	
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๗	
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓	
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕	
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐	
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๙	
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๕	
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔	
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒	
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐	
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา/อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐	
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓	
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐	
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗	
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐	

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔	
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐	
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๕	
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑	
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐	
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕	
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๔	
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐	
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑	
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐	

๒.๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๔๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๔
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๙
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๕
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๓
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๓
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
๓.๓	อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย			
	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๔๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๓
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗

๔. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕
	ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน	๔๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๖
	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๓
	ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน	๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖
	ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน	๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว โดยภาพรวม

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการ ส่วนมากมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาวในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง และพอใจน้อย โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน ด้าน ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๕ ด้าน ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๔๓ ด้าน ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓๘ ด้าน ๔ ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว รายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๔๖

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้การพัฒนาในทุก ๆ ด้าน โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่ง
๒. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้มากกว่างานที่ตนเองทำ อย่างน้อยก็สามารถทำงานแทนกันได้บ้างหรือตอบข้อสงสัยได้บางส่วน
๓. ควรมีการกำจัดนกออย่างถาวร เพื่อสุขอนามัยที่ดี และสภาพแวดล้อมที่ดี เพราะมีกลิ่นคาวและอาจก่อให้เกิดโรคได้ และห้องน้ำ ความสะอาดดีแต่น้ำไม่มี ทั้งที่อยู่ติดกับประปา ควรมีการแก้ไข