



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ที่ สร ๗๘๒๐๑/

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานระดับภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ นั้น

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานระดับภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ จำนวน ๒๐๐ ชุด และได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒๐๐ ชุด ได้กลับมา ๒๐๐ ชุด สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียด ตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

ข้อเสนอและพิจารณา

เห็นควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง องค์กร ต่อไป

(นางสาวพีพรรณ ศรีทับทิม)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

- เสือโปงดลสิงห์

(นางสาวธนพร ประจิจิตร)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็น ปลัด อบต.

- สมานอนศิริสวัสดิ์

(นายบุญส่ง สายไทย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ความเห็น นายก อบต.โชคเหนือ

- สมานอนศิริสวัสดิ์

(นายบุญส่ง สายไทย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ
อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยแจกแบบสอบถามฯ จำนวน 200 คน โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
5	4.51 – 5.00	มากที่สุด
4	3.51 – 4.50	มาก
3	2.51 – 3.50	ปานกลาง
2	1.51 – 2.50	น้อย
1	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	73	36.5
หญิง	127	63.5
รวม	200	100

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชายจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาเพศหญิงจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
10-29 ปี	22	11
30-49 ปี	65	32.5
50-59 ปี	79	39.5
60 ปีขึ้นไป	34	17
รวม	200	100

ตารางที่ 1.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาอายุ 30-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17 และอายุ 10-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 11

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
โสด	55	27.5
สมรส	112	56
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	33	16.5
รวม	200	100

ตารางที่ 1.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 27.5 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	8.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	34
มัธยมศึกษาตอนปลาย	73	36.5
อนุปริญญา/ปวช	22	11
ปริญญาตรี	16	8
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2
รวม	200	100

ตารางที่ 1.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 34 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.5 อนุปริญญา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 11 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	4
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	18	9
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	3.5
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	22	11
นักเรียน/นักศึกษา	9	4.5
รับจ้างทั่วไป	35	17.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	6.5
เกษตรกร/ประมง	91	45.5
ว่างงาน	4	2
อื่นๆ	0	0
รวม	200	100

ตารางที่ 1.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมารับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมาค้าขายรายย่อย คิดเป็นร้อยละ 11 รองลงมาลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 9 รองลงมาแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 6.5 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.5 รองลงมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4 รองลงมาผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.5 รองลงมาว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ

ส่วนราชการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	85	42.5
กองคลัง	54	27
กองช่าง	23	11.5
กองการศึกษาฯ	38	19
รวม	200	100

ตารางที่ 1.6 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามส่วนราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการที่สำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมากองคลัง คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมากองการศึกษาฯ คิดเป็นร้อยละ 19 และกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลามารับบริการ

เวลา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
08.30-10.00 น.	73	36.5
10.01-12.00 น.	65	32.5
12.01-14.00 น.	24	12
14.01-16.30 น.	38	19
รวม	200	100

จากตารางที่ 1.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลามารับบริการ พบว่า ช่วงเวลามารับบริการส่วนใหญ่ 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 32.5 ช่วงเวลา 14.01-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 19 และช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 12

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านต่างๆของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ดังนี้

ข้อ	ปัจจัยจุดใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด ⑤	มาก ④	ปาน กลาง ③	น้อย ②	น้อย ที่สุด ①				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ		คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.10 เท่ากับร้อยละ 82								
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความคล่องตัว	34.00 (63คน)	62.00 (118คน)	4.00 (19คน)	0	0	84.4	4.22	0.68	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	15.00 (52คน)	42.00 (89คน)	43.00 (59คน)	0	0	79.6	3.98	0.74	มาก
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน	23.00 (51คน)	45.00 (97คน)	32.00 (52คน)	0	0	80	4.00	0.71	มาก
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(ก่อนหลัง)	37.00 (72คน)	45.00 (87คน)	18.00 (41คน)	0	0	83.2	4.16	0.73	มาก
5	ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ ละขั้นตอน	25.00 (48คน)	58.00 (121คน)	17.00 (31คน)	0	0	81.8	4.09	0.62	มาก
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม	29.00 (51คน)	63.00 (128คน)	8.00 (20คน)	0	0	82.8	4.14	0.59	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร		คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.31 เท่ากับร้อยละ 86.2								
1	ความสุภาพ กิริยามารยาท เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34.00 (64คน)	45.00 (89คน)	21.00 (47คน)	0	0	81.8	4.09	0.74	มาก
2	การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง	47.00 (71คน)	35.50 (92คน)	16.00 (37คน)	0	0	83.4	4.17	0.71	มาก
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจพร้อมบริการ	38.00 (65คน)	53.00 (116คน)	9.50 (19คน)	0	0	84.6	4.23	0.60	มาก
4	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถให้บริการ	58.00 (102คน)	34.00 (85คน)	8.00 (13คน)	0	0	97.4	4.87	0.49	มากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด ⑤	มาก ④	ปาน กลาง ③	น้อย ②	น้อย ที่สุด ①				
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	30.00 (72คน)	63.00 (096คน)	7.00 (19คน)	0	0	85.2	0.26	0.62	มาก
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	41.00 (80คน)	43.00 (87คน)	16.00 (33คน)	0	0	84.8	4.24	0.71	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.11 เท่ากับร้อยละ 82.2								
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกเดินทางมารับบริการ	42.00 (76คน)	58.00 (120คน)	2 (4คน)	0	0	87.2	4.36	0.52	มาก
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	32.00 (67คน)	57.00 (102คน)	0 (31คน)	0	0	83.6	4.18	0.67	มาก
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	43.00 (77คน)	52.00 (112คน)	5.00 (11คน)	0	0	86.6	4.33	0.57	มาก
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์	50.00 (90คน)	47.00 (101คน)	3.00 (9คน)	0	0	87.4	4.37	0.56	มาก
5	คุณภาพและความทันสมัยอุปกรณ์/เครื่องมือ	38.00 (72คน)	49.00 (87คน)	13.00 (37คน)	2 (4คน)	0	82.8	4.14	0.78	มาก
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกบริการ	49.00 (35คน)	47.00 (95คน)	3.00 (62คน)	4 (8คน)	0	75.8	3.79	0.77	มาก
7	มีป้ายบอกจุดบริการประชาสัมพันธ์ชัดเจน	44.00 (64คน)	56.00 (92คน)	13.5 (27คน)	8.5 (17คน)	0	80.2	4.01	0.89	มาก
8	สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้	20.00 (35คน)	69.00 (104คน)	11.00 (27คน)	17 (34คน)	0	74	3.70	0.95	มาก

ข้อ	ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด ⑤	มาก ④	ปาน กลาง ③	น้อย ②	น้อย ที่สุด ①				
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.17 เท่ากับร้อยละ 83.4								
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	20.00 (54คน)	70.00 (132คน)	8.00 (9คน)	2.00 (5คน)	0	83.6	4.18	0.62	มาก
2	ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	16.00 (47คน)	80.00 (141คน)	4.00 (11คน)	0.5 (1คน)	0	83.4	4.17	0.53	มาก
3	ความพึงพอใจภาพรวมการบริการ	30.50 (42คน)	67.50 (151คน)	2.00 (6คน)	0.5 (1คน)	0	83.4	4.17	0.48	มาก

1.ความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย

4.10 หรือเท่ากับร้อยละ 82

2.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.31 หรือเท่ากับร้อยละ 86.2

3.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.11 หรือเท่ากับร้อยละ 82.2

4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านผลของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.17 หรือเท่ากับร้อยละ 83.4

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากข้อมูลการสำรวจและการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.4 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน
