



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด สำนักงานปลัด

ที่ กส ๗๘๑๐๑/๓๓๙

วันที่ ๕ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่มีการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้ท่านทราบ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางยุภาพร หัสดี  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็น.....  
-เห็นควรนำข้อมูลเผยแพร่ในวงใน  
อ.บ.ย.บ.ค.

(ลงชื่อ)

(นางสิริรัตน์ ขาววิวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

10 ต.ค. ๖๕

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายสมัย ภูคองน้ำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายวราพงษ์ เศรษฐ์รักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลยางตลาดที่มาใช้บริการโดยการสุ่มจำนวน ๘๑ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

    ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๔ ข้อ

    ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๓ ข้อ

    ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๓ ข้อ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ค่าความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

    ระดับ ๑           แปลว่า ดีมาก

    ระดับ ๒           แปลว่า ดี

    ระดับ ๓           แปลว่า พอใช้

    ระดับ ๔           แปลว่า ควรปรับปรุง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

ข้อมูล/เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๓๔.๕๗
หญิง	๕๓	๖๕.๔๓
รวม	๘๑	๑๐๐

ข้อมูล/อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓	๓.๗๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๒๓.๔๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๓	๕๓.๐๘
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๖	๑๙.๗๕
รวม	๘๑	๑๐๐

ข้อมูล/ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๔	๔๑.๙๗
มัธยมศึกษา	๒๑	๒๕.๙๒
ปวช./ปวส	๑๖	๑๙.๗๕
ปริญญาตรี	๘	๙.๘๗
ปริญญาโท	๒	๒.๔๖
อื่นๆ (ระบุ)	-	-
รวม	๘๑	๑๐๐

ข้อมูล/อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๕	๔๓.๒๐
ค้าขาย	๑๙	๒๓.๔๖
รับจ้าง	๑๔	๑๗.๒๘
รับราชการ	๒	๒.๔๖
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๒.๓๔
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ (ระบุ)	๑	๑.๒๓
รวม	๘๑	๑๐๐

จากส่วนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๘๑ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๓ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๘ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๗ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร ร้อยละ ๔๓.๒๐

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙	๑๑.๑๑
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็ก	๙	๑๑.๑๑
การขอข้อมูลข่าวสารราชการ	-	-
กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	-	-
การป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	๒	๒.๔๖
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๒	๑๔.๘๑
การชำระภาษีป้าย	๘	๙.๘๗
การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	-	-
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑๔	๑๗.๒๘
การออกแบบอาคาร	-	-
กิจกรรมกลุ่มสตรี	-	-
การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑	๑.๒๓
ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๑.๒๓
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗	๘.๖๔
ส่งโครงการ สปสช.	๒	๒.๔๖
ขอใบอนุญาตสะสมอาหาร	๓	๓.๗๐
ขออนุญาตใช้เสียง	๑	๑.๒๓
ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง	๘	๙.๘๗
กองทุนสวัสดิการชุมชน	๔	๔.๙๓
อื่นๆ (ระบุ)	-	-

จากส่วนที่ ๒ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๘๑ คน ส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๘

๓.แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก (๔)	ร้อยละ	ดี (๓)	ร้อยละ	พอใช้ (๒)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง (๑)	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่								
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๑	๗๕.๓๐	๒๐	๒๕.๖๙	๐	๐	๐	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๖	๘๑.๔๘	๑๕	๑๘.๕๑	๐	๐	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๗	๘๒.๗๑	๑๔	๑๗.๒๘	๐	๐	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๒	๗๖.๕๔	๑๙	๒๓.๔๕	๐	๐	๐	๐
รวม		๗๙.๐๐		๒๐.๙๘	๐	๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก (๔)	ร้อยละ	ดี (๓)	ร้อยละ	พอใช้ (๒)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง (๑)	ร้อยละ
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ								
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๒	๗๖.๕๔	๑๘	๒๒.๒๒	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว	๖๒	๗๖.๕๔	๑๘	๒๒.๒๒	๐	๐	๐	๐
๑.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๕๖	๖๙.๑๓	๒๕	๓๐.๘๖	๐	๐	๐	๐
รวม		๗๔.๐๗		๒๕.๑๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							
	ดีมาก (๔)	ร้อยละ	ดี (๓)	ร้อยละ	พอใช้ (๒)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง (๑)	ร้อยละ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๖๔	๗๙.๐๑	๑๗	๒๐.๙๘	๐	๐	๐	๐
๑.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๖๑	๗๕.๓๐	๒๐	๒๔.๖๙	๐	๐	๐	๐
๑.๓ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	๕๓	๖๕.๔๓	๒๘	๓๔.๕๖	๐	๐	๐	๐
รวม		๗๓.๒๔	๐	๒๖.๗๔	๐	๐	๐	๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๗๕.๔๓	๐	๒๔.๒๗	๐	๐	๐	๐

จากส่วนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ในภาพรวม รายด้าน ดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่**

-ดีมาก ร้อยละ ๗๙.๐๐ - ดี ร้อยละ ๒๐.๙๘ -พอใช้ ร้อยละ ๐.๐๐ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

-ดีมาก ร้อยละ ๗๔.๐๗ -ดี ร้อยละ ๒๕.๑๐ -พอใช้ ร้อยละ ๐.๐๐ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

-ดีมาก ร้อยละ ๗๕.๔๓ -ดี ร้อยละ ๒๔.๒๗ -พอใช้ ร้อยละ ๐.๐๐ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ดีมาก ร้อยละ ๗๕.๔๓ ดี ร้อยละ ๒๔.๒๗  
พอใช้ ร้อยละ ๐.๐๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

**จุดเด่นของการให้บริการ**

๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

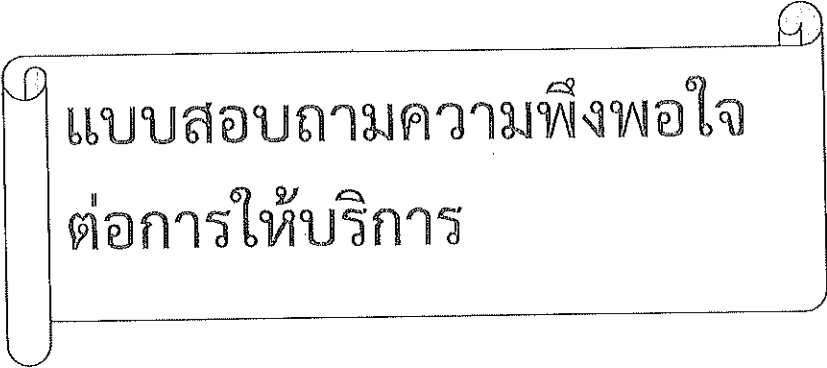
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

**ข้อเสนอแนะ**

- ให้คำแนะนำดีมาก ชัดเจนดี

- สถานที่จอดรถ



แบบสอบถามความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการ



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลข่าตลาด



องค์การบริหารส่วนตำบลข่าตลาด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลข่าตลาด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการ ให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ○ ที่เลือก

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง
2. อายุ ○ ต่ำกว่า 30 ปี ○ 31-40 ปี ○ 41-50 ปี ○ มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา ○ ประถมศึกษา ○ มัธยมศึกษา ○ ปวช./ปวส.  
○ ปริญญาตรี ○ ปริญญาโท  
○ อื่นๆ (ระบุ) .....
4. อาชีพ ○ เกษตรกร ○ ค้าขาย ○ รับจ้าง  
○ รับราชการ ○ ธุรกิจส่วนตัว ○ นักเรียน/นักศึกษา  
○ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2: เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	<input type="checkbox"/> การขอหนังสือรับรองปลูกสร้าง
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็ก	<input type="checkbox"/> กิจกรรมกลุ่มสตรี
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การใช้บริการInternet
<input type="checkbox"/> กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	<input type="checkbox"/> การขอใช้ฟรีวิทยุฟาย
<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคไข้เลือดออก	<input type="checkbox"/> การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	<input type="checkbox"/> ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....	



ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก (๑)	ดี (๒)	พอใช้ (๓)	ควรปรับปรุง (๔)
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่</b>				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว				
๒.๓ มีสิ่งลំดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ				
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ				
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาดควรปรับปรุงด้านไหน?

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

