

O17 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

องค์ประกอบ

- แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน
- ใช้ผลผลสำรวจ ของปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2565)
- บางหน่วยงานได้ให้สถาบันการศึกษาได้จัดทำในรูปแบบของเล่มรายงาน และบางหน่วยงานทำในรูปแบบของการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

สรุปผล
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ย ทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. งานด้านการศึกษา	4.78 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.60)	4.76 0.46 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.76 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.20)	4.75 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.00)	4.76 0.44 (พอใจมากที่สุด) (95.20)
2. งานด้านสาธารณสุข	4.41 0.65 (พอใจมากที่สุด) (88.20)	4.56 0.66 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.55 0.60 (พอใจมากที่สุด) (91.00)	4.50 0.68 (พอใจมากที่สุด) (90.00)	4.51 0.65 (พอใจมากที่สุด) (90.20)
3. งานด้านสังคม	4.67	4.63	4.66	4.59	4.64

<http://www.wangsamakkee.go.th>



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี..... โทร. ๐ ๔๒50 5000 ที่

รอ 75501/142

วันที่ 4 เมษายน

2566

เรื่อง

รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงใต้ ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การรับชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน รอบ 6 เดือน งบประมาณ พ.ศ. 2566 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพวงพริ้ง บุตรพรหม)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นรองปลัด

.....
.....

จ.สอ

(สุรศักดิ์ บัวนิล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

-

ความเห็นปลัด.....
.....

(นายวิษณุพันธ์ ไชยกัญญา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

- คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

.....
.....

(นายจักรี ตรีเมฆ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

ข้อ	ข้อมูล	
O17	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	● แสดงผลสำรวจความพึงพอใจ ● เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2



สรุปข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 6
เดือนแรก

O17 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

วิธีสังเกต

- แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
 - เป็นรายงานผลของปี พ.ศ. 2565
- รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี
อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2565
-

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงพระราม ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง
และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
วังสามัคคี ประจำปีงบประมาณ 2๕65

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ
การใช้ค่าร้อยละ 91.20

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
วังสามัคคี ประจำปีงบประมาณ 2๕65
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	19	42.22
หญิง	26	57.78
รวม	45	-
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี ขึ้นไป	1	2.22
31 - 40 ปี	7	15.56
41 - 60 ปี	10	22.22
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	13.33
รวม	50	
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	21	46.67
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	13	28.89

	10	22.22
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	1	2.22
สูงกว่าปริญญาตรี		
	50	
รวม		
	18	36
4. อาชีพ	3	6
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒6	52
ผู้ประกอบการ	1	2
ประชาชนผู้รับบริการ	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2	4
อื่น ๆ	50	
รวม		

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1	1. ความสุภาพ กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี)	8.16	37.74	5.10		
2	2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	10.20	35.76	4.4		
3	3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ	8.16	35.70	7.14		

	และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4	4เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	9.18	36.72	5.10		
5	5เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.8	39.78	10.20		
6	6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	9.18	35.70	6.12		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	7.14	36.72	7.14		
	2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	5.10	40.80	5.10		
	3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	10.20	37.74	3.6		
	4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	10.20	35.70	5.10		
	5 คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	5.10	36.72	9.18		
	6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	6.12	35.70	9.18		
	7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7.14	35.70	8.16		

	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.8	38.76	7.14		1.2
	3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	9.18	35.70	6.12		
	2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	6.12	37.74	7.14		
	3ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่าน ที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	10.20	38.76	7.14		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.01

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 70.29

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.70

2 ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.0

1 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 90.80

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 7.2 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

