



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู

ที่ มคต๗๒๒๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินผู้มาขอรับบริการตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่องแบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุด
บริการองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู โดยรวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๔๖ ตามรายละเอียดที่แนบมา
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(พันจ่าเอกเทวิน พันธงาม)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุพรรณณี อันทรินทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู

-ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายอดิศักดิ์ คุณโน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู



โครงการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง
อำเภอพัฒนภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๖ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอดิศักดิ์ คุณโน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู



แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

โดยในแบบประเมินจะประเมินทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินและการวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประชาชน กำหนดเป็นช่วง
ระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

- ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๑	อยู่ในช่วง ๑.๐๐ - ๑.๕๐	คะแนน
- ความพึงพอใจระดับน้อย	มีค่าเท่ากับ ๒	อยู่ในช่วง ๑.๕๑ - ๒.๕๐	คะแนน
- ความพึงพอใจระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ ๓	อยู่ในช่วง ๒.๕๑ - ๓.๕๐	คะแนน
- ความพึงพอใจระดับมาก	มีค่าเท่ากับ ๔	อยู่ในช่วง ๓.๕๑ - ๔.๕๐	คะแนน
- ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๕	อยู่ในช่วง ๔.๕๑ - ๕.๐๐	คะแนน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

มีผลการประเมิน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

ตารางที่ ๑ ด้านการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.การประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	๒๐	๒๘	๒	-	-
	๔๐%	๕๖%	๔%		
๒.มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลาย หลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	๒๐	๒๒	๘		-
	๔๐%	๔๔%	๑๖%		
๓.การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	๒๑	๑๙	๑๐	-	-
	๔๒%	๓๘%	๒๐%		
๔.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการ ดำเนินงาน	๑๘	๒๕	๗	-	-
	๓๖%	๕๐%	๑๔%		

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๕๖

ลำดับที่ ๒ คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ลำดับที่ ๓ คือ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลายหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๔

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

ตารางที่ ๒. ด้านผลการปฏิบัติงาน

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
๑.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	๑๐	๒๙	๑๑	-	-
	๒๐%	๕๘%	๒๒%		
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๐	๒๘	๑๒	-	-
	๒๐%	๕๖%	๒๔%		
๓.บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๒๐	๒๗	๓	-	-
	๔๐%	๕๔%	๖%		

จากตารางที่ ๒ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๕๘

ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๕๖

ลำดับที่ ๓ คือ บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๗

ตารางที่ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	๓๓	๑๕	๒		
	๖๖%	๓๐%	๔%		
๒.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	๓๐	๑๕	๕		
	๖๐%	๓๐%	๑๐%		
๓.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	๒๐	๒๕	๕		
	๔๐%	๕๐%	๑๐%		
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๑	๒๒	๗		
	๔๘%	๓๘%	๑๔%		

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นร้อยละ ๖๖

ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

ลำดับที่ ๓คือเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและทั่วถึง

คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ลำดับที่ ๔ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๔๘

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๒๒	๒๓	๕		
	๔๔%	๔๖%	๑๐%		
๒.ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๒๘	๑๕	๗		
	๕๖%	๓๐%	๑๔%		
๓.ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุ อุปกรณ์ในการบริการ	๑๗	๒๕	๘		
	๓๔%	๕๐%	๑๖%		

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ เป็นร้อยละ ๕๖

ลำดับที่ ๒ คือความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ลำดับที่ ๓ คือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗

๕.๒ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากอบต.รัตนภูมิ จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐ คน พบว่าภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๖

๒. ข้อเสนอแนะ
- ไม่มี -

