



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย (สำนักปลัด) โทร. ๐๔๓-๐๑๙-๑๕๓

ที่ กส ๗๒๔๐๑/.....

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

ตามที่คณะกรรมการการประเมินผลการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓ และที่ประชุมคณะกรรมการฯได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้ท่านทราบ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ )

( นางสาวทัศนีย์ จำเริญสรรพ )  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ )

( นางบุญเยี่ยม นาทองไชย )  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

(ลงชื่อ) ดาบตำรวจ

( ประดิษฐ์ ไพรินทร์ )  
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย  
อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563**

.....  
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของอบต.กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2563

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2563

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	28	56
หญิง	22	44
<b>รวม</b>	50	
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	7	14
21 – 40 ปี	18	36
41 – 60 ปี	15	30
มากกว่า 60 ปี	10	20
<b>รวม</b>	50	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	14	28
สมรส	33	66
หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	6
รวม	50	
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา /ไม่ได้เรียน	14	28
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	10	20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	9	18
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	8
ปริญญาตรี	9	18
สูงกว่าปริญญาตรี	4	8
รวม	50	
<b>5. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	10
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	8
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	4
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	2	4
นักเรียน/นักศึกษา	6	12
รับจ้างทั่วไป	7	14
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	4
เกษตรกร/ประมง	21	42
ว่างงาน	1	2
รวม	50	
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000	15	30
5,000-10,000	11	22
10,001-15,000	12	24
15,001-20,000	7	14
สูงกว่า 20,000	5	10
รวม	50	

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก จำนวนคน/ ร้อยละ	พอใจ จำนวนคน/ ร้อยละ	เฉยๆ จำนวนคน/ ร้อยละ	ไม่ค่อย พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ	ไม่พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ
	<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	10/20%	29/58%	11/22%		
2.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	9/18%	30/56%	11/22%		
3.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	10/20%	29/58%	11/22%		
4.	ความเป็นธรรม ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	11/22%	30/60%	8/16%	1/2%	
5.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	15/30%	22/44%	13/26%		
6.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	11/22%	28/56%	11/22%		
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	15/30%	27/54%	6/12%	1/2%	
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	13/26%	31/62%	5/10%	1/2%	
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	17/34%	25/50%	8/16%		
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	11/22%	28/56%	11/22%		
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	13/26%	29/58%	7/14%	1/2%	
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	17/34%	26/52%	7/14%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมาก จำนวนคน/ ร้อยละ	พอใจ จำนวนคน/ ร้อยละ	เฉยๆ จำนวนคน/ ร้อยละ	ไม่ค่อย พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ	ไม่พอใจ จำนวน คน/ร้อย ละ
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	17/34%	27/54%	6/12%		
2.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	14/28%	30/60%	5/10%		
3.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	17/34%	23/46%	9/18%	1/2%	
4.	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการ ให้บริการ	17/34%	22/44%	10/20%	1/2%	
5.	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	5/10%	22/40%	9/18%	1/2%	
6.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	15/30%	24/46%	10/20%	1/2%	
7.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	10/20%	32/64%	8/16%		
8.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	16/32%	25/50%	8/16%	1/2%	
	<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
1.	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	17/34%	30/ 60%	3/6%		
2.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	12/24%	35/70%	3/6%		
3.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการ บริการของหน่วยงาน	8/16%	36/72%	6/12%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5 ระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 27

4 ระดับ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 56

- 3    ระดับ   เฉยๆ       คิดเป็นร้อยละ 17.04
- 1    ระดับ   ไม่ค่อยพอใจ   คิดเป็นร้อยละ 0.78
- 1    ระดับ   ไม่พอใจ       คิดเป็นร้อยละ -

#### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล  
กมลาไสย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 72

#### 7. ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น