



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง (สำนักปลัดอบต.)

ที่ กบ ๗๕๑๐๑/

วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสรุปแบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด  
ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ได้ดำเนินการทำแบบประเมินความพึงพอใจในการ  
ให้บริการประชาชน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการตอบสนองต่อความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชน ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง จึงขอรายงานผลสรุปแบบประเมินความพึง  
พอใจในการให้บริการประชาชน ตามแบบประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการให้บริการ  
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รายละเอียดตามแบบสรุปการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อม  
บันทึก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นางสาวจิราภร ชาญณรงค์ )

หัวหน้าสำนักปลัด

( นายสุกิจ สายสิงห์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

( นายนิวัต ตัดสมัย )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง  
อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
( ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ )

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ( ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ ) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชน นักเรียนนักศึกษา และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ( ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ )

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ( ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ ) มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> - ชาย - หญิง	๕๒ ๙๘	๓๔.๖๗ ๖๕.๓๓	
<b>๒. อายุ</b> - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐ ๑๑๐ ๒๕ ๕	๖.๖๗ ๗๓.๓๓ ๑๖.๖๗ ๓.๓๓	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๗๒ ๒๒ ๕๐ ๖	๔๘ ๑๔.๖๗ ๓๓.๓๓ ๔	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> - ประชาชนผู้รับบริการ - ผู้ประกอบการ - นักเรียน/นักศึกษา - อื่นๆ โปรดระบุ.....	๑๑๐ ๑๐ ๓๐ -	๗๓.๓๓ ๖.๖๗ ๒๐ -	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๘	๖๕.๓๓	๕๒	๓๔.๖๗						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๕	๘๓.๓๓	๒๕	๑๖.๖๗						
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓๐	๘๖.๖๗	๒๐	๑๓.๓๓						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔๕	๙๖.๖๗	๕	๓.๓๓						
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๓๙	๙๒.๖๗	๑๑	๗.๓๓						
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๔๘	๙๘.๖๗	๒	๑.๓๓						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓๒	๘๘	๑๘	๑๒						
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๓๙	๙๒.๖๗	๑๑	๗.๓๓						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๔ ความรู้สึกดีสุดจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๓๕	๙๐	๑๕	๑๐						
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔๘	๙๘.๖๗	๒	๑.๓๓						
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๒๐	๘๐	๓๐	๒๐						
๔.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๔๓	๙๕.๓๓	๗	๔.๖๗						
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗						
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๑๒	๗๔.๖๗	๓๘	๒๕.๓๓						
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๑๓๕	๙๐	๑๕	๑๐						

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ.....ไม่มีข้อเสนอแนะ.....

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ ความพึงพอใจในระดับพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐