



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลระเว

ที่ อบ ๘๗๒๐๑ / -

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระเว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลระเว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลระเว ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลระเว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลระเว โดยให้ผู้มารับ บริการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ นั้น

ในการดำเนินสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ระเว มีประชาชนกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน ๙๐ คน รายละเอียดผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ตามแบบสรุปผลที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวยุภาพร พุ่มแก้ว)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลระเว

.....  
.....

(ลงชื่อ)

นายนิยม คำนึ่ง

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลระเว

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลระเว

.....  
.....

(ลงชื่อ)

นายวิระสันต์ สมโคตร

นายองค์การบริหารส่วนตำบลระเว



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลระเว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลระเว

ตำบลระเว อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลระเว  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
\*\*\*\*\*

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลระเว มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลระเว ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลระเว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือน กันยายน ๒๕๖๕) ครอบหนึ่งปี

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผล การปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลระเว

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระเว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

( เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕ )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๙๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๔๐ คน	หญิง จำนวน ๕๐ คน		
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๗ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๒๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๘ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๓๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๖๘ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๔ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๕ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๑ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๖๒ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๑๘ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๒ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๘ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน - คน			

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับคุณภาพ				ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	พอใช้ (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑	ความสุภาพในการให้บริการ	๖๗	๒๓	๐	๐	๙๓.๖๑
๒	การจัดลำดับการให้บริการมีความ ยุติธรรม	๗๑	๑๙	๐	๐	๙๔.๗๒
๓	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐	๑๕	๕	๐	๙๓.๐๕
<b>ค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>๙๓.๗๙</b>
<b>ด้านอาคารสถานที่อำนวยความสะดวก</b>						
๔	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่เห็นได้ง่าย	๖๙	๒๐	๑	๐	๙๓.๘๘
๕	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติหน้าที่	๖๐	๒๕	๕	๐	๙๐.๒๗
๖	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๖๕	๔๕	๙	๐	๘๙.๗๒
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๕๕	๒๕	๑๐	๐	๘๗.๗๕
๘	ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ	๖๕	๒๐	๕	๐	๙๑.๖๖
<b>ค่าเฉลี่ยด้านอาคารสถานที่อำนวยความสะดวก</b>						<b>๙๐.๖๕</b>
<b>รวมค่าเฉลี่ยทั้ง ๒ ด้าน</b>						<b>๙๒.๒๒</b>

/ผลการ...



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระเว จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระเว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระเว ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๒ รองลงมาลำดับที่ ๒ ความสุภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๑ รองลงมาลำดับที่ ๓ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๕

ด้านอาคารสถานที่อำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๘ รองลงมาลำดับที่ ๒ ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ รองลงมาลำดับที่ ๓ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๒ ด้านจำนวน ๘ ข้อ ของ อบต.ระเว อำเภอ พิบูลมังสาหารจังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๓.๗๙
๒.ด้านอาคารสถานที่อำนวยความสะดวก	๙๐.๖๕
รวม ๒ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๒๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๒ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลระเวในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่อำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒

### หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๔ ระดับมากที่สุด	มีผลคะแนนร้อยละ ๘๐-๑๐๐
๓ ระดับมาก	มีผลคะแนนร้อยละ ๗๐-๗๙
๒ ระดับพอใช้	มีผลคะแนนร้อยละ ๖๐-๖๙
๑ ระดับต้องปรับปรุง	มีผลคะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๕๙

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลระเวในการรับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลระเว

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ  ชาย  หญิง
- ๒.อายุ  ต่ำกว่า ๑๘ ปี  ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี  ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  อนุปริญญา  
ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ  เกษตรกร  ลูกจ้าง  รับราชการ  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด (คน)	มาก(คน)	พอใช้ (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพในการให้บริการ				
๒	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				
๓	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ				
ด้านอาคารสถานที่อำนวยความสะดวก					
๔	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ เห็นได้ง่าย				
๕	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ หน้าที่				
๖	การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘	ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอกับความต้องการ				

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลระเว



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลระเว  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลระเวได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น จึงประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันรายละเอียดดังเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิระสันต์ สมโคตร)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลระเว