



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย โทร. ๐-๔๕๕-๔๘๐๒-๕

ที่ อจ ๗๔๗๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ดำเนินการจัดเก็บสถิติและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อการปฏิบัติตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ได้รวบรวมข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายจักรพันธ์ แนวนวน)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ)

(นายสฤชดี ชุมทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.สร้างถ่อน้อย

- เห็นควรเสนอนายก อบต.สร้างถ่อน้อย
- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายธนิต เสียงใส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายดาบชัย พิทักษ์เทพสมบัติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

ประจำปี พ.ศ. 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน)

1. เพศ

- เพศหญิง           จำนวน 96 คน
- เพศชาย           จำนวน 54 คน

2. อายุ

- น้อยกว่า 20 ปี       4     คน
- อายุ 20 - 30 ปี     15   คน
- อายุ 31 - 40 ปี     76   คน
- มากกว่า 40 ปี     55   คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
1. ท่านได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ฉับไว	66 (44.00)	78 (52.00)	6 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	มาก
2. พนักงานมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการทันที	75 (50.00)	71 (47.33)	4 (2.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47	มาก
3. พนักงานพูดจาไพเราะ มีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	83 (55.33)	61 (40.67)	6 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51	มากที่สุด
4. พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	66 (44.00)	76 (50.67)	8 (5.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39	มาก
5. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ ต้องการได้	80 (53.33)	63 (42.00)	7 (4.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49	มาก
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	86 (57.33)	62 (41.33)	2 (1.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56	มากที่สุด
7. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	85 (56.67)	61 (40.67)	4 (2.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54	มากที่สุด
8. การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน	76	67	7	0	0	4.46	มาก

- หลัง	(50.67)	(44.67)	(4.67)	(0.00)	(0.00)		
9. มีจุดบริการ เช่น ป้ายข้อมูล ข่าวสาร น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด	83 (55.33)	64 (42.67)	3 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53	มากที่สุด
10. ท่านได้รับการบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์	73 (48.67)	74 (49.33)	3 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.48</b>	<b>มาก</b>

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อเสนอแนะ ดี ชม ในการให้บริการ ได้แก่

### \* หมายเหตุ

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด