บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน (โทร ๐-๔๒๒๑-๙๖๕๐)
ที่ อด ๗๔๔๐๑/๑๓๓๔ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่องจากแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการไปแล้วนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนวดล ป่าผึ้ง)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น ปลัด อบต.เมืองพาน.....

(ลงชื่อ)
(นายนวดล ป่าผึ้ง)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน

- ความเห็น/ข้อสั่งการ นายก อบต.เมืองพาน
  - ทราบ
  - ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ)
(นายเอกพล ศรีทอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
****

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพานให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

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

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบประเมิน โดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ โดยข้อมูลที่ได้มีดังนี้

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๔๖.๒๕
หญิง	๔๓	๕๓.๗๕
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๑๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๓๖	๔๕.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๔	๓๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๕.๐๐
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓	๓.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๙	๒๓.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๓.๗๕
ปริญญาตรี	๓๑	๓๘.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๕
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๒๒.๕๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔	๕.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๑๒	๑๕.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๑.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๕๐
รับจ้างทั่วไป	๖	๗.๕๐
เกษตรกร/ประมง	๒๓	๒๘.๗๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒	๒.๕๐
อื่น ๆ	๔	๕.๐๐
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

๒. ความพึงพอใจต่อการบริการ

๒.๑ ด้านเวลา

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๖	๑๘	๖	-	-	๘๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๒	๒๐	๘	-	-	๘๐

คิดเป็นร้อยละ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๐.๐๐	๒๒.๕๐	๗.๕๐	-	-	๑๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๕.๐๐	๒๕.๐๐	๑๐.๐๐	-	-	๑๐๐

๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๘	๒๘	๔	-	-	๘๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๒	๒๓	๕	-	-	๘๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๙	๒๑	-	-	-	๘๐

คิดเป็นร้อยละ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๐.๐๐	๓๕.๐๐	๕.๐๐	-	-	๑๐๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๕.๐๐	๒๘.๗๕	๖.๒๕	-	-	๑๐๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๓.๗๕	๒๖.๒๕	-	-	-	๑๐๐

๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๑	๒๒	๗	-	-	๘๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๖	๒๔	-	-	-	๘๐
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๓	๒๑	๖	-	-	๘๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗	๒๓	-	-	-	๘๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๙	๒๑	-	-	-	๘๐

คิดเป็นร้อยละ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๓.๗๕	๒๗.๕๐	๘.๗๕	-	-	๑๐๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	-	-	-	๑๐๐
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๖.๒๕	๒๖.๒๕	๗.๕	-	-	๑๐๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๑.๒๕	๒๘.๗๕	-	-	-	๑๐๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๓.๗๕	๒๖.๒๕	-	-	-	๑๐๐

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๗	๒๑	๑๒	-	-	๘๐
๒. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๗	๒๓	-	-	-	๘๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๙	๑๙	๑๒	-	-	๘๐
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๖	๒๔	-	-	-	๘๐

คิดเป็นร้อยละ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๘.๗๕	๒๖.๒๕	๑๕.๐๐	-		๑๐๐
๒. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๑.๒๕	๒๘.๗๕	-	-	-	๑๐๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๖๑.๒๕	๒๓.๗๕	๑๕.๐๐	-	-	๑๐๐
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๐.๐๐	๓๐.๐๐	-	-	-	๑๐๐

๒.๕ ความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๒	๑๘	-	-	-	๘๐

คิดเป็นร้อยละ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๗.๕๐	๒๒.๕๐	-	-	-	๑๐๐

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการประเมิน

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๔๖.๒๕
หญิง	๔๓	๕๓.๗๕
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่าผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิงมากกว่าเป็นชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ และเป็นเพศชาย จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๕

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๑๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๓๖	๔๕.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๔	๓๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๕.๐๐
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่าผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และน้อยที่สุด คือ อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓	๓.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๙	๒๓.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๓.๗๕
ปริญญาตรี	๓๑	๓๘.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๕
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่าผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๕ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ และน้อยที่สุด คือ อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๒๒.๕๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔	๕.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๑๒	๑๕.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๑.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๕๐
รับจ้างทั่วไป	๖	๗.๕๐
เกษตรกร/ประมง	๒๓	๒๘.๗๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒	๒.๕๐
อื่น ๆ	๔	๕.๐๐
รวม	**๘๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่าผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ รองลงมาประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และน้อยที่สุด คือ ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับต้องปรับปรุง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับพอใช้
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับดี
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับดีมาก
๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับดีที่สุด

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ ดังนี้

ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ร้อยละ ๕๐ – ๕๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
ร้อยละ ๖๐ – ๖๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ ๗๐ – ๗๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก
ร้อยละ ๘๐ – ๘๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ ๙๐ – ๑๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๑ ด้านเวลา

ตารางที่ ๒.๑ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๖	๑๘	๖	-	-	๔.๖๖	๙๓.๒๕	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๒	๒๐	๘	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวม						๔.๖๐	๙๒.๑๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๑ ผลการประเมินด้านเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๒ หากพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๐๐ ตามลำดับ

๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๒ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๘	๒๘	๔	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๒	๒๓	๕	-	-	๔.๕๘	๙๑.๗๕	มากที่สุด
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๙	๒๑	-	-	-	๔.๗๔	๙๔.๗๕	มากที่สุด
รวม						๔.๖๒	๙๒.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๒ ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ หากพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนมีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ ๙๑.๗๕ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๐๐ ตามลำดับ

๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ ๒.๓ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๑	๒๒	๗	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๖	๒๔	-	-	-	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๓	๒๑	๖	-	-	๔.๕๙	๙๑.๗๕	มากที่สุด
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗	๒๓	-	-	-	๔.๗๑	๙๔.๒๕	มากที่สุด
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๙	๒๑	-	-	-	๔.๗๔	๙๔.๗๕	มากที่สุด
รวม						๔.๖๖	๙๓.๑๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๓ ผลการประเมินด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๕ หากพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๙๔.๒๕ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ ๙๔.๐๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ร้อยละ ๙๑.๗๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๐๐ ตามลำดับ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๒.๔ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๗	๒๑	๑๒	-	-	๔.๔๔	๘๘.๗๕	มากที่สุด
๒. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๗	๒๓	-	-	-	๔.๗๑	๙๔.๒๕	มากที่สุด
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๙	๑๙	๑๒	-	-	๔.๔๖	๘๙.๒๕	มากที่สุด
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๖	๒๔	-	-	-	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม						๔.๕๘	๙๑.๘๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๔ ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ หากพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกมีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๐๐ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ร้อยละ ๘๙.๒๕ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ร้อยละ ๘๘.๗๕ ตามลำดับ

๒.๕ ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ ๒.๕ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๒	๑๘	-	-	-	๔.๗๕	๙๕.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๕ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๓.๑ ควรมีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่างๆ ให้กับประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน เมื่อเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ

สรุปผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน จำแนกตามรายข้อ

รายการ	$\overline{X}$	ร้อยละ	แปลผล
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๖	๙๓.๒๕	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๕๘	๙๑.๗๕	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๔	๙๔.๗๕	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๕๙	๙๑.๗๕	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๑	๙๔.๒๕	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๔	๙๔.๗๕	มากที่สุด
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๔๔	๘๘.๗๕	มากที่สุด
จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗๑	๙๔.๒๕	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๖	๘๙.๒๕	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๗๕	๙๕.๕๐	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**๔.๖๓**	**๙๒.๖๒**	**มากที่สุด**

ตาราง สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน(หน่วยกู้ชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน

รายการ	$\overline{X}$	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	๔.๖๐	๙๒.๑๒	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๕๐	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๑๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	๙๑.๘๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๗๕	๙๕.๕๐	มากที่สุด
รวม	**๒๓.๒๑**		
รวมเฉลี่ย	**๔.๖๔**	**๙๓.๐๒**	**มากที่สุด**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น **ร้อยละ ๙๓.๐๒**

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

<u>ส่วนที่ ๑</u> **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☑ ๔๑ - ๖๐ ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
   ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
   ☑ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
   ☑ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
   ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ รับจ้างทั่วไป
   ☐ เกษตรกร/ประมง ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
   ☐ อื่นๆ.....

<u>ส่วนที่ ๒</u> **ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ระดับ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = ค่อนข้างพึงพอใจ 2 = ไม่ค่อยพึงพอใจ
1 = ไม่พึงพอใจ/ควรปรับปรุง

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	✓				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	✓				
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	✓				
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		✓			
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	✓				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	✓				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	✓				
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	✓				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	✓				
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		✓			
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	✓				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือและได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

<u>ส่วนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๔๑ – ๖๐ ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
   ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
   ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
   ☐ ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
   ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ รับจ้างทั่วไป
   ☐ เกษตรกร/ประมง ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
   ☐ อื่นๆ.....

<u>ส่วนที่ ๒</u> ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = ค่อนข้างพึงพอใจ 2 = ไม่ค่อยพึงพอใจ
1 = ไม่พึงพอใจ/ควรปรับปรุง

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือและได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้