



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

.....
ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน
ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสำราญ ออบอุ่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน.....

ที่ สร. ๘๓๗๐๑/.....วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโนประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒) เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุตามเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นประชาชนเป็นศูนย์กลางที่ได้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสะโนจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มาใช้บริการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บัดนี้ การประเมินความพึงพอใจได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ในแต่ละด้านเสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารงานด้านต่างๆในการกิจและอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและประชาชนหรือผู้รับบริการ รายละเอียดปรากฏแนบท้ายบันทึกนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ) 
(นางสาวสุพัตรา นามวงศ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นายจิรชาติ ทิพพันธ์ชัย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

.....
.....

สิบเอก 
(สมรไพร วงศ์มา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

(ลงชื่อ)



(นายสำราญ อบอุ่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโน
ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๗ คน

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑
	หญิง	จำนวน ๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๙
๒. อายุ	๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๙
	๒) ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔
	๓) ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๕
	๔) มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๒
๓. การศึกษา	๑) ประถมศึกษา	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๖
	๒) มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๒
	๓) ปวช./ปวส.	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๖
	๔) อนุปริญญา	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
	๕)ปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๓
	๖) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
	๗) อื่น ๆ	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๓
๔. อาชีพ	๑) เกษตรกร	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๙
	๒) ลูกจ้าง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๖
	๓) รับราชการ	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
	๔) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๒
	๕) อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๓

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๐	๓๔	๓	
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓	๒๙	๑๕	
๓.	ความสุภาพในการให้บริการ	๕	๒๘	๑๔	
๔.	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๗	๒๖	๑๔	
๕.	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๖	๓๖	๕	
๖.	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๔	๒๖	๑๗	
๗.	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๕	๒๗	๑๕	
๘.	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๕	๓๕	๗	

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ควรปรับปรุง	เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ๑ - ๒๕ % หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
พอใช้	เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ > ๒๕-๕๐ % หมายความว่า พึงพอใจน้อย
ดี	เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ > ๕๐-๗๕ % หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
ดีมาก	เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ > ๗๕-๑๐๐% หมายความว่า พึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโนในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดีและระดับพอใช้ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ โดยรวมเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๑๓ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๑๐) + ๔(๓๔) + ๓(๓)}{๔๗} = ๔.๑๕$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๔.๑๕ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๓.๐๐ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

๒) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๓) + ๔(๒๙) + ๓(๑๕)}{๔๗} = ๓.๗๔$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๓.๗๔ \times ๑๐๐}{๕} = ๗๔.๘๐ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดี

๓) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๕) + ๔(๒๘) + ๓(๑๔)}{๔๗} = ๓.๘๑$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๓.๘๑ \times ๑๐๐}{๕} = ๗๖.๒๐ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

๔) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๙) + ๔(๒๖) + ๓(๑๔)}{๔๗} = ๔.๐๖$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๔.๐๖ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๑.๒๐ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

๕) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๖) + ๔(๓๖) + ๓(๕)}{๔๗} = ๔.๐๒$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๔.๐๒ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๐.๔๐ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

๖) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๔) + ๔(๒๖) + ๓(๑๗)}{๔๗} = ๓.๗๒$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๓.๗๒ \times ๑๐๐}{๕} = ๗๔.๔๐ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดี

๗) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๕) + ๔(๒๗) + ๓(๑๕)}{๔๗} = ๓.๗๙$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๓.๗๙ \times ๑๐๐}{๕} = ๗๕.๘ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

๘) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(๕) + ๔(๓๕) + ๓(๗)}{๔๗} = ๓.๙๖$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๓.๙๖ \times ๑๐๐}{๕} = ๗๙.๒๐ \%$$

ผลการประเมิน อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

โดยรวมเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๑๓ %

แสดงให้เห็นว่า โคนภาพรวมทั้งหมดผู้ประเมินมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ดีมาก

๓. ข้อเสนอแนะ พัฒนาการบริการประชาชนของ อบต.สะโน ให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๒. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๔. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผลความพึงพอใจเฉลี่ย

ร้อยละ ๗๘.๑๓ %