



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว โทร/โทรสาร ๐-๕๖๖๐-๕๒๕๘

ที่ พจ ๗๒๙๐๐(สป)/ -

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ย่านยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานให้บริการที่ดีอย่างมี
มาตรฐาน นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้มีการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ คน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญพิชชา นุ่มศรีนวล)

ปฏิบัติงานช่วยเหลืองานวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางสาวณัฐกานต์ หีบแก้ว)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(นายวิญญู เคียนยี่คิ้ว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

ความเห็นนายก อบต.

(นายรักกี้ สุขประเสริฐ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ย่านยาว อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล
ย่านยาว

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้ละ

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๕	๕๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๗	๓๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๒๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๑๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๘	๓๖.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๒.๐๐
ลูกจ้าง	๑๓	๒๖.๐๐
รับราชการ	๑๐	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๖.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูล ตารางที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ เพศชายร้อยละ ๔๖
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖ น้อยที่สุด
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๔ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และ เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖

ตารางที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๒๐	๔๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔	๘.๐๐
การยื่นขอวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๘	๑๖.๐๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๑๐.๐๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๐.๐๐
การชำระภาษี ต่างๆ	๘	๑๖.๐๐
อื่นๆ (ระบุ)	-	-
๑.		
๒.		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูล ตารางที่ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการเกี่ยวกับ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๘ น้อยที่สุด

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๔	๒๐	๖	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๔	๑๖	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๒	๑๖	๒	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๐	๓๐	-	-	-
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๖	๑๔	๑๒	-	-
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๐	๒๐	๑๐	-	-
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๒	๒๐	๘	-	-
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๔	๒๖	-	-	-

จากข้อมูล ตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ลำดับที่ ๓ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๕

๗.ข้อเสนอแนะ

ควรมีจุดบริการบริกรน้ำดื่มสำหรับประชาชน