



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.ก่าปิง โทร./โทรสาร ๐ ๔๔๘๗ ๔๒๒๔

ที่ นม ๗๓๕๐๑/-

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลก่าปิง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปลผลการประเมินความพึงพอใจ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ แก่ประชาชนที่มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง ประจำปี ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ แก่ประชาชนที่มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง ประจำปี ๒๕๖๕ ซึ่งครอบคลุมทั้ง ๔ ด้าน โดยสรุปลผลจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง โดยเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๘๕ คน และเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้านมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๘.๕ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์พัฒน์ พิบโพธิ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลก่าปิง

.....

(นายปรีชา เวียนโคกสูง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราบ

(นางละออ ไก่สันเทียะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่าปิง

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกำปิ่ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	60	60	
● หญิง	40	40	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	5	5	
● 21 - 40 ปี	25	25	
● 41 - 60 ปี	40	40	
● 60 ปีขึ้นไป	30	30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	80	80	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	15	
● ปริญญาตรี	5	5	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	50	50	
● ผู้ประกอบการ	5	5	
● ประชาชนผู้รับบริการ	45	45	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
● อื่นๆ โปรดระบุ	0	0	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	60	30	10	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	30	20	0	0
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	50	20	20	0	0
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	45	35	20	0	0
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	30	40	30	0	0
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	30	40	30	0	0
รวม	265	195	130	0	0
เฉลี่ย	44.17	32.50	21.67	0	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อารมณ์ดี)	60	40	0	0	0
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	60	20	20	0	0
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	60	30	10	0	0
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	70	20	10	0	0
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	20	0	0	0
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90	10	0	0	0
รวม	420	140	40	0	0
เฉลี่ย	70	23.33	6.67	0	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	60	10	30	0	0
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	60	10	30	0	0
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	10	20	0	0
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	70	10	20	0	0
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	80	10	10	0	0

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	80	15	5	0	0
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	60	10	30	0	0
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	60	15	25	0	0
รวม	540	90	170	0	0
เฉลี่ย	67.50	11.25	21.25	0	0
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	80	10	10	0	0
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	85	5	10	0	0
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	85	10	5	0	0
รวม	250	25	25	0	0
เฉลี่ย	83.33	8.33	8.33	0	0
รวมทั้งหมด	1,955	450	366	0	0
เฉลี่ยทั้งหมด 4 ด้าน	78.50	12.53	8.97	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรจัดมุมเครื่องคิดมือระหว่างรอรับบริการ
4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ทั้งหมดจำนวน 100 คน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย และต้องปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 44.17 คน และในระดับดี เฉลี่ย 32.50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 70 คน และในระดับดี เฉลี่ย 23.33 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องามข้อเท็จจริงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 90 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 67.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 11.25 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 78.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 12.53 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน รองลงมาคือได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และได้รับการตรงตามความต้องการตามลำดับ

โดยจากประเมินความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง โดยเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน และเฉลี่ยทั้ง 4 ด้านมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 78.50

3. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตกเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิยายสาร หรือหนังสือพิมพ์
 2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
 3. ควรจัดมุมเครื่องเคี้ยวระหว่างรอรับบริการ
 4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
 6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	60 40	60 40	
2. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า 20 ปี ● 21 - 40 ปี ● 41 - 60 ปี ● 60 ปีขึ้นไป 	5 25 40 30	5 25 40 30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	80 15 5 0	80 15 5 0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ 	50 5 45 0 0	50 5 45 0 0	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	60	30	10	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	30	20	0	0
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	50	20	20	0	0
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	45	35	20	0	0
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	30	40	30	0	0
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	30	40	30	0	0
รวม	265	195	130	0	0
เฉลี่ย	44.17	32.50	21.67	0	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัย)	60	40	0	0	0
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	60	20	20	0	0
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	60	30	10	0	0
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	70	20	10	0	0
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	20	0	0	0
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90	10	0	0	0
รวม	420	140	40	0	0
เฉลี่ย	70	23.33	6.67	0	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	60	10	30	0	0
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	60	10	30	0	0
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	70	10	20	0	0
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	70	10	20	0	0
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	80	10	10	0	0

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	80	15	5	0	0
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	60	10	30	0	0
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	60	15	25	0	0
รวม	540	90	170	0	0
เฉลี่ย	67.50	11.25	21.25	0	0
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	80	10	10	0	0
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	85	5	10	0	0
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	85	10	5	0	0
รวม	250	25	25	0	0
เฉลี่ย	83.33	8.33	8.33	0	0
รวมทั้งหมด	1,955	450	366	0	0
เฉลี่ยทั้งหมด 4 ด้าน	78.50	12.53	8.97	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรจัดมุมเครื่องเคี้ยวระหว่างรอรับบริการ
4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ทั้งหมดจำนวน 100 คน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย และต้องปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 44.17 คน และในระดับดี เฉลี่ย 32.50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 70 คน และในระดับดี เฉลี่ย 23.33 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องงานที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 90 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 67.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 11.25 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 78.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 12.53 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน รองลงมาคือได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และได้รับการตรงตามความต้องการตามลำดับ

โดยจากประเมินความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง โดยเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน และเฉลี่ยทั้ง 4 ด้านมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 78.50

3. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตกเสนอแนะว่าหาก องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
 2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
 3. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
 4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
 6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ป้ายประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

