



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแค้น อำเภอราชันีศไศล จังหวัดศรีสะเกษ  
ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ระดับความพึงพอใจด้านงานบริการโดยภาพรวม  
ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๓๒

ลงชื่อ

(นายสำนัก ปุพบุญ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแค้น



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน โทร. ๐-๕๕๘๒-๖๒๓๗

ที่ .....ศก ๘๕๖๐๑/-..... วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยมาตรา ๙(๓) กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และความคุ้มค่าในเชิงภารกิจนั้น

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคนจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ตารางแสดง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ก. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๖๖	๙๓.๑๔	มากที่สุด
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๗	๙๓.๔๒	มากที่สุด
๓. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๖๓	๙๒.๕๗	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๔.๕๙	๙๑.๗๑	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>๙๒.๑๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ข. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
๗. มีช่องทางเลือกใช้ติดต่อประสานงานหลากหลายและพอเพียง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และเว็บบอร์ด	๔.๗๖	๙๕.๑๔	มากที่สุด
๘. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว	๔.๘๐	๙๖	มากที่สุด
๙. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๖	๙๗.๑๔	มากที่สุด
๑๐. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๔.๘๑	๙๖.๒๘	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๙๖.๑๔</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
๑๑. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๔.๖๓	๙๒.๕๗	มากที่สุด
๑๒. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และอภัยยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๗๑	๙๔.๒๘	มากที่สุด
๑๓. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๕๗	มากที่สุด
๑๔. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	๔.๖๐	๙๒	มากที่สุด
๑๕. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๖	๙๓.๑๔	มากที่สุด
๑๑. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๔.๖๓	๙๒.๕๗	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๙๒.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งใส โล่ง สอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๐	๙๐	มากที่สุด
๑๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอบรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๔.๖๗	๙๓.๔๓	มากที่สุด
๑๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๑	๙๔.๒๘	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๙๒.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางแสดง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านบริการโดยรวม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ก. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๑๔	มากที่สุด
ข. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๙๖.๑๔	มากที่สุด
ค. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๙๑	มากที่สุด
ง. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๙๒.๕๗	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๗	๙๓.๓๒	มากที่สุด

### สรุปผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านบริการโดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๗$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒ ซึ่งสามารถแยกแยะระดับความพึงพอใจตามด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๔ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๑$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๓$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๓$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางภัทรวดี พานจำนงค์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.เมืองแคน

ความเห็นของ รองปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางธนาวดี ธีระสานนท์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน

ความเห็นของ ปลัด อบต.

.....  
.....

(ลงชื่อ)



(นางนริสรา พลทองมาก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน

ความเห็นของ นายก อบต.

.....  
.....

(ลงชื่อ)



(นายสำนึก ปุพบุญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแคน