



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน.....

ที่ มค ๘๒๒๐๑./๖๒๑.....วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน.

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุง การให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายทองสาร พานพันธ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็น.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายเรืองยศ พจนนุสนธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง

๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๒) ๑๘-๓๕ ปี

๓) ๓๖-๕๐ ปี ๔) มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

๑) ประถมศึกษา

๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

๓) ปริญญาตรี

๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

๑) ผู้ประกอบการ

๒) ประชาชนผู้รับบริการ

๓) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

๔) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

๕) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.....
๒.....
ข้อเสนอแนะ ๑.....
๒.....

ขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๕

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ชอบรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการได้แก่ ด้านเวลาด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๒	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒
ลำดับที่ ๒ ด้านเวลา	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๕	คิดเป็นร้อยละ ๘๓
ลำดับที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๑	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐
ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘๘	คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๖

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง

เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕

และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๘

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๓๙	๔๕.๕	
• หญิง	๔๑	๕๔.๕	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๔	๕.๐	
• ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
• ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี	๒๖	๓๒.๕๐	
• มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๔๖	๕๗.๕๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๕.๐๐	
• ปริญญาตรี	๖	๗.๕๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• ผู้ประกอบการ	๘	๑๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๖๒	๗๗.๕๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๓.๗๕	
• ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๘.๗๕	
• อื่น ๆ ไปรตระบุ นักเรียน			

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๓-๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑.ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๓๓	๑๕	๒	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
รวม						๔.๑๕	๘๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔	๓๑	๘	๗	๐	๔.๑๕	๘๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕
รวม						๔.๒๒	๘๔.๔๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ รองลงมาเป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒	๓๙	๗	๒	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นไป	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน.ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
รวม						๔.๑๑	๘๒.๒๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีเกณฑ์เฉลี่ย เท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ร้อยละ ๘๕.๒๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒๕	๓๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๒๓	๒๕	๑๒	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๑	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
รวม						๓.๘๘	๗๗.๕๖
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๑๖	๘๕.๒๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาเป็นความชัดเจนของ ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งอยู่ในระดับ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๘๖.๑๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๖๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๒๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๐
รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๐๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔ ระดับดี	๙๐-๙๙%
๓ ระดับปานกลาง	๗๐-๘๙%
๒ ระดับพอใช้	๕๐-๖๙%
๑ ระดับต้องปรับปรุง	๐-๔๙%

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๘๖.๑๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๖๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๒๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๐
รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๐๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔ ระดับดี	๙๐-๙๙%
๓ ระดับปานกลาง	๗๐-๘๙%
๒ ระดับพอใช้	๕๐-๖๙%
๑ ระดับต้องปรับปรุง	๐-๔๙%