



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ที่ มค ๘๑๘๐๑/๒๕๖๔

วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขึ้น เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบประเมินฯ จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ดำเนินการรวบรวมและประมวลผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอภิรักษ์ ทิทักทักซ์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาวจริญญา ครูพิพร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

(นายทรัพย์อนันต์ วรรณสาน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

(นายหนูคล้าย คำมูลนา)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

จำนวนแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๒๘ ชุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๘	๒๘.๕๗
หญิง	๒๐	๗๑.๔๓
รวม	๒๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐.๐
๒๐-๔๐ ปี	๑	๓.๕๘
๔๑-๖๐ ปี	๙	๓๒.๑๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๖๔.๒๘
ไม่ตอบ	-	๐.๐
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๘ รองลงมาอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๘	๖๔.๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๒๘.๕๗
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า	๑	๓.๕๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	๐.๐
ปริญญาตรี	๑	๓.๕๗
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐
ไม่ตอบ	-	๐.๐
รวม	๒๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๘ รองลงมาการศึกษามัธยมศึกษา  
ระดับตอนต้นคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	๐.๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑	๓.๕๗
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	๐.๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	-	๐.๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	๐.๐
รับจ้างทั่วไป	๒	๗.๑๔
แม่บ้าน	-	๐.๐
เกษตรกร/ประมง	๒๕	๘๙.๒๙
ว่างงาน	-	๐.๐
อื่นๆ	-	๐.๐
ไม่ตอบ	-	๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ รองลงมาเป็นรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔

ตารางที่ ๑.๕ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ส่วนตัว

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๐	๗๑.๔๓
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗	๒๕.๐
๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	-	๐.๐
๑๕,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑	๓.๕๗
๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	-	๐.๐
ไม่ตอบ	-	๐.๐
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ส่วนตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมามีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐

๒. ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ระดับความพึงพอใจ
		ไม่พอใจ (๑)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	เฉยๆ (๓)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	พอใจ (๕)		
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๓.	ช่องทางการให้บริการ				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๔.	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ ( เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๕.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๖.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>								
๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				๒๑.๔๓ ๖ ราย	๗๘.๕๗ ๒๒ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๒.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				๒๑.๔๓ ๖ ราย	๗๘.๕๗ ๒๒ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๓.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				๒๑.๔๓ ๖ ราย	๗๘.๕๗ ๒๒ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๔.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ระดับความพึงพอใจ
		ไม่พอใจ (๑)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	เฉยๆ (๓)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	พอใจ (๕)		
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ				๑๗.๘๖ ๕ ราย	๘๒.๑๔ ๒๓ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๓.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๔.	ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๕.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๖.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๗.	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๘.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้				๑๐.๗๑ ๓ ราย	๘๙.๒๙ ๒๕ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ

**ความพึงพอใจ** ดังตารางที่ ๒.๑ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ มีค่าคะแนน ๑ (๐ – ๕๐ %)

ระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ มีค่าคะแนน ๒ (๕๐ – ๖๐ %)

ระดับความพึงพอใจ เฉยๆ มีค่าคะแนน ๓ (๖๐ – ๗๐ %)

ระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ มีค่าคะแนน ๔ (๗๐ – ๘๐ %)

ระดับความพึงพอใจ พอดี มีค่าคะแนน ๕ (๘๐ – ๑๐๐ %)

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับพอใจ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๘