



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

ที่ ขก๙๐๓๐๑/๑๖๖๗

วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

ภกษิต .

(นางสาวพนิดา รูปสูง)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต. .... ๗๙๗

(ลงชื่อ)

๒๐๓๓

(นางปัทมา แสงบัวท้าว)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

ความเห็นปลัด อบต..... ๗๙๗

(ลงชื่อ)

๗๙๗

(นางบุญสม ศรีทาแก)

ปลัด อบต.หนองปลาหมอ

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

๗๙๗

(ลงชื่อ)

๗๙๗

(นายจรัส บัตตานัง)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอนोनศิลา จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอนोनศิลา จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอนोनศิลา จังหวัดขอนแก่น

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอนोनศิลา จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑) ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
๒) หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒) ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓) ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	(๔๒.๒๒)
๔) มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๓. การศึกษา</b>		
๑) ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
๔) ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
๕) ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
๖) สูงกว่าปริญญาโท	-	-
๗) อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
<b>๔. อาชีพ</b>		
๑) เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
๒) รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
๓) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
๔) รับราชการ	๑๘	(๔๒.๒๒)
๕) ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
๖) อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
๑.๑	<b>๑.ด้านเวลา</b> การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๒ คน ๙๓.๓๓%	๓ คน ๖.๖๗%	-	-	-
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๓ คน ๙๕.๕๖%	๒ คน ๔.๔๔%	-	-	-
๒.๑	<b>๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b> การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	๔๒ คน ๙๓.๓๓%	๓ คน ๖.๖๗%	-	-	-
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๒ คน ๙๓.๓๓%	๓ คน ๖.๖๗%	-	-	-
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๓ คน ๙๕.๕๖%	๒ คน ๔.๔๔%	-	-	-
๓.๑	<b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b> ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๔ คน ๙๗.๗๘%	๑ คน ๒.๒๒%	-	-	-
๓.๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๒ คน ๙๓.๓๓%	๓ คน ๖.๖๗%	-	-	-
๓.๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยฯ	๔๔ คน ๙๗.๗๘%	๑ คน ๒.๒๒%	-	-	-
๓.๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งของตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๕ คน ๑๐๐%	-	-	-	-
๓.๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕ คน ๑๐๐%	-	-	-	-
๔.๑	<b>๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๒ คน ๙๓.๓๓%	๓ คน ๖.๖๗%	-	-	-
๔.๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๓ คน ๙๕.๕๖%	๒ คน ๔.๔๔%	-	-	-
๔.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๓ คน ๙๕.๕๖%	๒ คน ๔.๔๔%	-	-	-
๔.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๕ คน ๑๐๐%	-	-	-	-

**ข้อเสนอแนะ**

.....ไม่มี.....

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ ลำดับที่สาม คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ , การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง , จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ และเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด , การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ , การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ , ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ , ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

ลงชื่อ พ.พ.พ. ผู้รายงาน  
(นางสาวพนิดา รูปสูง)  
เจ้าพนักงานธุรการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ**

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้  
ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง  
ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	✓				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	✓				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	✓				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	✓				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	✓				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	✓				
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	✓				
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	✓				
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	✓				
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	✓				

ข้อเสนอแนะ .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ**

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด      ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก      ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย      ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	✓				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	✓				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	✓				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		✓			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	✓				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	✓				
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	✓				
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	✓				
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	✓				
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	✓				

ข้อเสนอแนะ .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้