



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู (สำนักงานปลัด อบต.) โทร. ๐-๔๔๐๕-๓๐๐๙  
ที่ ชย ๘๑๘๐๑/ วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในของผู้มารับบริการ
๒. เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชาชนตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและดำเนินการประเมินโดย คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

แบบสอบถาม(เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ
- ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- |             |                        |             |
|-------------|------------------------|-------------|
| ๑. เพศ      | ชาย จำนวน ๓๐ คน        | หญิง ๒๐ คน  |
| ๒. อายุ     | (๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี      | จำนวน ๕ คน  |
|             | (๒) ระหว่าง ๑๘ -๓๕ ปี  | จำนวน ๑๕ คน |
|             | (๓) ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี | จำนวน ๒๐ คน |
|             | (๔) มากกว่า ๕๐ ปี      | จำนวน ๑๐ คน |
| ๓. การศึกษา | ๑. ประถมศึกษา          | จำนวน ๒๕ คน |
|             | ๒. มัธยมศึกษา          | จำนวน ๕ คน  |
|             | ๓. ปวช./ปวส.           | จำนวน ๑๐ คน |
|             | ๔. อนุปริญญา           | จำนวน ๔ คน  |
|             | ๕.ปริญญาตรี            | จำนวน ๕ คน  |
|             | ๖. สูงกว่าปริญญาตรี    | จำนวน ๑ คน  |
|             | ๗. อื่น ๆ (ไม่มี)      |             |

๔.อาชีพ ๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน
๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๙ คน
๓. รับราชการ	จำนวน ๓ คน
๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
๕. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๕	๒๓	๒	-
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๐	๒๖	๔	-
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๓๑	-	-
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๒๙	๓	-
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๐	๓๑	๙	-
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๕	๒๕	-	-
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๒๕	-	-
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔	๒๖	-	-

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามควร ให้ปรับปรุง โดยการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๐.๗๕ คน ในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๐๐ คน ในระดับพอใช้ ๒.๒๕ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๕ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับบ้านแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

**เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า**

- (๑) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่ายดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๔๖ พอใช้ ร้อยละ ๔
- (๒) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๔๒ พอใช้ ร้อยละ ๘
- (๓) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
- (๔) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๕๘ พอใช้ ร้อยละ ๖
- (๕) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๖๒ พอใช้ ร้อยละ ๑๘
- (๖) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
- (๗) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
- (๘) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อ สามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรจัดให้มีเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรเพิ่มวัสดุ อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) จำเอก

(อภิชา สีบาล)

เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู.....

(ลงชื่อ)

( นายชัยตระการ ไกยสวน )

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู.....

(ลงชื่อ)

( นายชนทัต หลอมโพนทัน )

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู.....

(ลงชื่อ) ส.ต.ต.

( ประเสริฐ วงษ์ชู )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู.....

(ลงชื่อ)

( นายชัยณรงค์ วัฒนก้านตง )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

**แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนตำบลหนองคู  
ในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- ๑ เพศ  ชาย  หญิง
- ๒.อายุ  ต่ำกว่า ๑๘ ปี  ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี  ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  อนุปริญญา  
ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ลูกจ้าง  รับราชการ  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓.ความสุภาพในการให้บริการ				
๔.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ				
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

**ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ