



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู โทร. ๐๔๔-๐๕๓๑๐๙

ที่ ชย ๘๑๘๐๑/

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายชัยตระการ ไกยสวน)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) สิบตำรวจตรี

(ประเสริฐ วงษ์ชู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

(ลงชื่อ)

(นายอภิเชษฐ เหล่าภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนตำบลหนองคูที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ กันยายน ๒๕๖๔ โดยใช้เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และตอบแบบสอบถามด้วยตนเองในกระดาษแบบสำรวจ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน ๘ ข้อ
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการบริการ	จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พื่อน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐-๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๙	๔๙.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๓.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๕	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
รวม	๑๒๘	๒๖๗	๑๐๓	๒	๐
คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๖๐	๕๓.๔๐	๒๐.๖๐	๐.๔๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ยิ้มแย้ม/อภัยาคัยดี)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	๑๑๕	๒๘๖	๙๙	๐	๐
คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๐๐	๕๗.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๕	๑๘	๒	๐
๓.๒ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอหรือไม่ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พียงน้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๓.๔ ความพึงพอใจของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการ ติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งคู่มือและเอกสารให้ ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
รวม	๒๐๘	๔๐๐	๑๔๗	๔๕	๐
คิดเป็นร้อยละ	๒๖	๕๐	๑๘.๓๘	๕.๖๓	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๒	๕๘	๑๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๐	๒๕	๕	๐
คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๓.๓๓	๘.๓๓	๑.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ	๒๖.๗๑	๕๓	๑๗.๘๑	๒.๔๘	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองคู ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๐.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๔๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๗.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๘๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๙.๐๐
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๘.๓๘
- พึงพอใจ	ร้อยละ ๕.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๓.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๘.๓๓
- พึงพอใจ	ร้อยละ ๑.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗, พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓, พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ โดยระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ
๒. ให้บริการด้วยความเท่าเทียม
๓. การตอบข้อสงสัยและข้อซักถามของประชาชน
๔. ให้บริการรวดเร็วและใช้เวลาน้อย

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบและทรุดโทรม
๒. สถานที่ให้บริการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ