



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ที่ มค ๘๑๘๐๑/๒๕๖๓ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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. ๒๕๖๓ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจริญญา ครูพิพร)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

.....
.....

(นายทรัพย์อนันต์ วรรณसान)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

.....
.....

(นายหนูคล้าย คำมูลนา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

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
รวม	๒๘	๑๐๐

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
รวม	๒๘	๑๐๐

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)		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๓.	ช่องทางการให้บริการ				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๔.	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๕.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
๖.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ								
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.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					รวม	ระดับความพึงพอใจ
		ไม่พอใจ (๑)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	เฉยๆ (๓)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	พอใจ (๕)		
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ				๓๕.๗๑ ๑๐ ราย	๖๔.๒๙ ๑๘ ราย	๑๐๐ ๒๘ ราย	พอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
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 ระดับค่อนข้างพอใจ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๗