



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม.....

ที่.....ขก.๘๘๔๐๑/๑๑๔๑..... วันที่.....๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยสำรวจจากผู้มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ประมวลผลการประเมินจากผู้มารับบริการเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวรัชณีกร พลรักษา)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(สิทธิพงษ์ ไกรสิทธิ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางเพียว โกศรีงาม)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

(ลงชื่อ)

(นายสุรพงษ์ ศิลาวีเศษ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

(ลงชื่อ)

(นายฉานพาทิตี สีหามาศย์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม  
อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน  
๗๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ชาย	๒๘	๔๐
หญิง	๔๒	๖๐
รวม	๗๐	
๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๘.๕๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๙	๔๑.๔๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๑	๓๐.๐๐
รวม	๗๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๕	๓๕.๗๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๐	๔๒.๘๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.		
ปริญญาตรี	๑๕	๒๑.๔๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๗๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัย)	๒๕/๓๕.๗๑%	๓๐/๔๒.๘๖%	๑๕/๒๑.๔๓%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๓๐/๔๒.๘๖%	๓๐/๔๒.๘๖%	๑๐/๑๔.๒๙%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๕/๓๕.๗๑%	๓๕/๕๐%	๑๐/๑๔.๒๙%		
๔	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๐/๔๒.๘๖%	๓๐/๔๒.๘๖%	๑๐/๑๔.๒๙%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐/๗๑.๔๓%	๒๐/๒๘.๕๗%			
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๕/๕๐%	๓๐/๔๒.๘๖%	๕/๗.๑๔%		
<b>๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๐/๗๑.๔๓%	๒๐/๒๘.๕๗%			
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๐/๔๒.๘๖%	๓๕/๕๐%	๕/๗.๑๔%		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๐/๗๑.๔๓%	๒๐/๒๘.๕๗%			
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๕/๖๔.๒๙%	๒๕/๓๕.๗๑%			
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๓๕/๕๐%	๓๕/๕๐%			
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๐/๔๒.๘๖%	๔๐/๕๗.๑๔%			
๗	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๕/๓๕.๗๑%	๒๕/๓๕.๗๑%	๒๐/๒๘.๕๗%		
๘	ความเข้าใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	๒๐/๒๘.๕๗%	๔๐/๕๗.๑๔%	๑๐/๑๔.๒๙%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๐/๕๗.๑๔%	๒๐/๒๘.๕๗%	๑๐/๑๔.๒๙%		
๒	ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๓๐/๔๒.๘๖%	๓๕/๕๐%	๕/๗.๑๔%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการหน่วยงาน	๓๐/๔๒.๘๖%	๓๐/๔๒.๘๖%	๑๐/๑๔.๒๙%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๔๘.๗๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๐๒
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๙.๒๔
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๐

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

**๗. ข้อเสนอแนะ**

- ๗.๑ ควรพัฒนาด้านกิจกรรมรยาทในการให้บริการ
- ๗.๒ ควรพัฒนาด้านป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน
- ๗.๓ ควรจัดทำคู่มือ เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการรับบริการ
- ๗.๔ ควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ การตอบข้อซักถาม แนะนำผู้รับบริการ
- ๗.๕ ควรพัฒนาในส่วนของความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**  
**สถานที่สำรวจ หมู่ที่.....วันที่สำรวจ.....**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น** กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย/ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.  ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.  ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.  ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ชาย  หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ  ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

นักเรียน/นักศึกษา  รับจ้างทั่วไป

เกษตรกร  อื่นๆ.....

**ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)					
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘	ความเข้าใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒	ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์					
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการหน่วยงาน					