



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม.....

ที่.....พค.๘๘๔๐๑/๔๓๖..... วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสำรวจจากผู้มารับบริการ จำนวน ๕๐ คน นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ประมวลผลการประเมินจากผู้มารับบริการเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวรัชนิกร พลรักษา)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(สิทธิพงษ์ ไกรสิทธิ์)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ)

(นางเพ็ญเยาว์ โคตริงาม)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

(ลงชื่อ)

(นายสุรพงษ์ ศิลาวีเศษ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ชาย	๒๙	๕๘
หญิง	๒๑	๔๒
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	
๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๓๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๔๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	๓๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.		
ปริญญาตรี	๑๑	๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๒๐/๔๐%	๑๕/๓๐%	๑๕/๓๐%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๓๕/๗๐%	๑๐/๒๐%	๕/๑๐%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐/๔๐%	๑๕/๓๐%	๑๕/๓๐%		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๙/๓๘%	๒๐/๔๐%	๑๑/๒๒%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕/๓๐%	๓๐/๖๐%	๕/๑๐%		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๐/๖๐%	๑๕/๓๐%	๑๐/๒๐%		
<b>๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕/๕๐%	๑๕/๓๐%	๑๐/๒๐%		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
๗	มีป้ายข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๘	ความเข้าใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๘/๑๖%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๒	ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๗
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๘
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๕
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทางด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**  
**สถานที่สำรวจ หมู่ที่.....วันที่สำรวจ.....**

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

๑. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด  
 ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในเวลาใด  
 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/อัธยาศัยดี)					
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					