



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย ๗๘๕๐๑/๑๒๒

วันที่

๗ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสถิติขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจใน ๔ หัวข้อ ประกอบด้วย กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการในทุกงานของสำนัก/กอง

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงขออนุมัติเปิดเผยผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ดังมีรายละเอียดตามรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาววราภรณ์ เดชครอบ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

- ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสีัญญา แสนเกา)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น ปลัด อบต.โนนคูณ

(นายประยูร ชำภูเขียว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ

- ความเห็น นายก อบต.โนนคูณ

(นายสนอง ชาวกะมุด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ



สรุปผลการประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งปีแรก  
(ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งปีแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลโนนคูณที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนก เป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจน้อย

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

มีผลการประเมิน ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งปีแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป                          | จำนวน     | ร้อยละ        |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| <b>๑.เพศ</b>                          |           |               |
| ชาย                                   | ๒๓        | ๔๖.๐๐         |
| หญิง                                  | ๒๗        | ๕๔.๐๐         |
| <b>รวม</b>                            | <b>๕๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>๒.อายุ</b>                         |           |               |
| ต่ำกว่า ๒๑ ปี                         | ๓         | ๖.๐๐          |
| ๒๑ - ๔๐ ปี                            | ๑๐        | ๒๐.๐๐         |
| ๔๑ - ๖๐ ปี                            | ๑๕        | ๓๐.๐๐         |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                          | ๒๒        | ๔๔.๐๐         |
| <b>รวม</b>                            | <b>๕๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>๓.การศึกษา</b>                     |           |               |
| ประถมศึกษา                            | ๖         | ๑๒.๐๐         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า | ๒๙        | ๕๘.๐๐         |
| ปริญญาตรี                             | ๑๐        | ๒๐.๐๐         |
| สูงกว่าปริญญาตรี                      | ๕         | ๑๐.๐๐         |
| <b>รวม</b>                            | <b>๕๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>๔.อาชีพ</b>                        |           |               |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร                 | ๑๘        | ๓๖.๐๐         |
| ผู้ประกอบการ                          | ๘         | ๑๖.๐๐         |
| ประชาชนผู้รับบริการ                   | ๒๐        | ๔๐.๐๐         |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน      | ๔         | ๘.๐๐          |
| อื่นๆ                                 | -         | -             |
| <b>รวม</b>                            | <b>๕๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากข้อมูลตอนที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง

อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมาคือ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และเป็น เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

## ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |              |             |      |            |          |
|---|------------------|--------------|-------------|------|------------|----------|
|   | มากที่สุด        | มาก          | ปานกลาง     | น้อย | น้อยที่สุด | หมายเหตุ |
| <b>ด้านที่ ๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                  |              |             |      |            |          |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                   | ๒๕<br>(๕๐.๐)     | ๒๐<br>(๔๐.๐) | ๕<br>(๑๐.๐) | -    | -          |          |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ  | ๓๐<br>(๖๐.๐)     | ๑๘<br>(๓๖.๐) | ๒<br>(๔.๐)  | -    | -          |          |
| ๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                               | ๒๐<br>(๔๐.๐)     | ๒๕<br>(๕๐.๐) | ๕<br>(๑๐.๐) | -    | -          |          |
| ๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๔๐<br>(๘๐.๐)     | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -           | -    | -          |          |
| ๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                        | ๔๕<br>(๙๐.๐)     | ๕<br>(๑๐.๐)  | -           | -    | -          |          |

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |              |             |      |            |          |
|---|------------------|--------------|-------------|------|------------|----------|
|   | มากที่สุด        | มาก          | ปานกลาง     | น้อย | น้อยที่สุด | หมายเหตุ |
| <b>ด้านที่ ๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>  |                  |              |             |      |            |          |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)                  | ๓๕<br>(๗๐.๐)     | ๑๕<br>(๓๐.๐) | -           | -    | -          |          |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๔๐<br>(๘๐.๐)     | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -           | -    | -          |          |
| ๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น           | ๓๐<br>(๖๐.๐)     | ๑๕<br>(๓๐.๐) | ๕<br>(๑๐.๐) | -    | -          |          |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                            | ๔๕<br>(๙๐.๐)     | ๕<br>(๑๐.๐)  | -           | -    | -          |          |
| ๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ              | ๔๒<br>(๘๔.๐)     | ๘<br>(๑๖.๐)  | -           | -    | -          |          |

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |              |              |      |            |          |
|--|------------------|--------------|--------------|------|------------|----------|
|  | มากที่สุด        | มาก          | ปานกลาง      | น้อย | น้อยที่สุด | หมายเหตุ |
| <b>ด้านที่ ๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                       |                  |              |              |      |            |          |
| ๑. มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                            | ๒๕<br>(๕๐.๐)     | ๒๕<br>(๕๐.๐) | -            | -    | -          |          |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๒๐<br>(๔๐.๐)     | ๒๐<br>(๔๐.๐) | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -    | -          |          |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม  | ๒๐<br>(๔๐.๐)     | ๑๐<br>(๒๐.๐) | ๒๐<br>(๔๐.๐) | -    | -          |          |
| ๔. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ                                    | ๓๐<br>(๖๐.๐)     | ๑๐<br>(๒๐.๐) | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -    | -          |          |
| ๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ   | ๓๕<br>(๗๐.๐)     | ๘<br>(๑๖.๐)  | ๗<br>(๑๔.๐)  | -    | -          |          |
| ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ                 | ๔๐<br>(๘๐.๐)     | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -            | -    | -          |          |
| ๗. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย             | ๓๘<br>(๗๖.๐)     | ๑๐<br>(๒๐.๐) | ๒<br>(๔.๐)   | -    | -          |          |
| ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้                           | ๒๐<br>(๔๐.๐)     | ๒๐<br>(๔๐.๐) | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -    | -          |          |

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |              |              |      |            |          |
|---|------------------|--------------|--------------|------|------------|----------|
|   | มากที่สุด        | มาก          | ปานกลาง      | น้อย | น้อยที่สุด | หมายเหตุ |
| <b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>                            |                  |              |              |      |            |          |
| ๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | ๔๐<br>(๘๐.๐)     | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -            | -    | -          |          |
| ๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์  | ๓๕<br>(๗๐.๐)     | ๕<br>(๑๐.๐)  | ๑๐<br>(๒๐.๐) | -    | -          |          |
| ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน                 | ๓๐<br>(๖๐.๐)     | ๑๕<br>(๓๐.๐) | ๕<br>(๑๐.๐)  | -    | -          |          |

**ข้อเสนอแนะ** ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง