



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

ที่ ขก ๘๕๙๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ได้ทำการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ ชุด โดยทำการสำรวจ ณ เดือน กันยายน ๒๕๖๕ ทั้งนี้สำนักปลัดได้จัดทำผลการสำรวจเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก ตามรายละเอียดที่แนบพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัลยากร แก้วพิมพ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางสาวมะลิดา สีตาแสน)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัด อบต.

- 1. เสนอขอรับการพิจารณา



(นายประสิทธิ์ เหล่าป๋อง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก

ความเห็นของนายก อบต

- 1. เห็นชอบ



(นายประจักษ์ชาญ วรณศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ้าย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลฝ้าย

อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลกุหลาบ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                     | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                                                  |                  |   |   |   |   |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                           |                  |   |   |   |   |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                       |                  |   |   |   |   |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                   |                  |   |   |   |   |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                           |                  |   |   |   |   |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                   |                  |   |   |   |   |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                    |                  |   |   |   |   |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                   |                  |   |   |   |   |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                          |                  |   |   |   |   |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                  |                  |   |   |   |   |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น          |                  |   |   |   |   |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ |                  |   |   |   |   |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                    |                  |   |   |   |   |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                            |                  |   |   |   |   |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                            |                  |   |   |   |   |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ               |                  |   |   |   |   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                    |                  |   |   |   |   |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                           |                  |   |   |   |   |

**ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็ก อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น**

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|-----------|--------|----------|
| ๑. เพศ                               |           |        |          |
| ● ชาย                                | ๔๘        | ๔๐.๐๐  |          |
| ● หญิง                               | ๓๒        | ๖๐.๐๐  |          |
| ๒. อายุ                              |           |        |          |
| ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๕         | ๔.๑๖   |          |
| ● ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๔๑        | ๓๔.๑๖  |          |
| ● ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๔๔        | ๓๖.๖๖  |          |
| ● ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๓๐        | ๒๕.๐๐  |          |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด               |           |        |          |
| ● ประถมศึกษา                         | ๖๑        | ๕๐.๘๓  |          |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๓๒        | ๒๖.๖๖  |          |
| ● ปริญญาตรี                          | ๒๓        | ๒๒.๕๐  |          |
| ● สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๐         | ๐.๐๐   |          |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |           |        |          |
| ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๙๕        | ๗๙.๑๖  |          |
| ● ผู้ประกอบการ                       | ๐         | ๐.๐๐   |          |
| ● ประชาชนผู้รับบริการ                | ๒๔        | ๒๐.๘๓  |          |
| ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๐         | ๐.๐๐   |          |
| ● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน            | ๑         | ๐.๘๓   |          |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๐-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๖

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |    |   |   | ค่าเฉลี่ย     | ร้อยละ       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|---|---|---------------|--------------|
|                                                                                                          | ⑤                    | ④  | ③  | ② | ① |               |              |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                                                       |                      |    |    |   |   |               |              |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | ๕๑                   | ๓๘ | ๒๙ | ๒ | ๐ | ๔.๑๕          | ๘๓.๐๐        |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | ๖๙                   | ๔๕ | ๔  | ๒ | ๐ | ๔.๕๑          | ๙๐.๑๓        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>๘.๖๖</b>   | <b>๑๐๐</b>   |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |   |   |               |              |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | ๔๕                   | ๒๐ | ๕๐ | ๕ | ๐ | ๓.๘๘          | ๓/๓.๕๐       |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | ๓๙                   | ๖๒ | ๑๙ | ๐ | ๐ | ๔.๔๘          | ๘๓.๓๓        |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         | ๖๒                   | ๔๘ | ๕  | ๕ | ๐ | ๔.๓๙          | ๘๓.๘๓        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>๑๒.๓/๕</b> | <b>๙๐.๐๐</b> |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |   |   |               |              |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | ๒๐                   | ๖๓ | ๓๐ | ๓ | ๐ | ๓.๘๓          | ๓/๓.๓๓       |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | ๕๘                   | ๖๑ | ๑  | ๐ | ๐ | ๔.๔๘          | ๘๙.๕๐        |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | ๓๒                   | ๕๑ | ๓๓ | ๐ | ๐ | ๓.๙๖          | ๓/๙.๑๙       |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๖๔                   | ๕๖ | ๐  | ๐ | ๐ | ๔.๕๓          | ๙๐.๖๓        |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | ๓/๑                  | ๓๐ | ๑  | ๐ | ๐ | ๔.๖๙          | ๙๓.๓/๓       |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>๒๑.๕๓</b>  | <b>๙๐.๐๐</b> |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                      |    |    |   |   |               |              |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | ๒๐                   | ๓๔ | ๖๐ | ๐ | ๐ | ๓.๕๓          | ๓/๑.๓๓       |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | ๘๓                   | ๒๙ | ๕  | ๓ | ๐ | ๔.๖๐          | ๙๒.๐๐        |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๖๒                   | ๔๕ | ๑๓ | ๐ | ๐ | ๔.๔๑          | ๘๘.๑๓        |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | ๖๕                   | ๔๕ | ๑๙ | ๑ | ๐ | ๔.๓๔          | ๘๖.๓/๓       |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>๒๐.๖๔</b>  | <b>๘๘.๐๐</b> |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                                | ๑๖                   | ๕๔ | ๕๐ | ๐ | ๐ | ๓.๓/๒         | ๓/๔.๓๓       |

## สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๗ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างมือ, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ และ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๗ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับพอใจมาก)

### ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ภูเหล็ก

#### อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นเกณฑ์การประเมินดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | เกณฑ์การประเมิน |
|----------------------------|-----------------|
| ๑. ด้านเวลา                | พอใจมาก         |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | พอใจมาก         |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | พอใจมาก         |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | พอใจมาก         |
| รวม ๔ ด้าน ระดับ           | พอใจมาก         |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเหล็กในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับ พอดีมาก