



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด...องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง.....

ที่...ขก8930.1/4586...วันที่...1๒ พฤศจิกายน...2565

เรื่อง...สรุปผลการสำรวจ...เรื่องแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ...จิตรพล เงินโพธิ์กลาง...

( นายจิตรพล เงินโพธิ์กลาง )

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

( ลงชื่อ )

( นางธัญญา สะหาย )

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

(ลงชื่อ)

(นายอาร์คม อ่อนอินทร์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

(ลงชื่อ)

(นายสุภาพ ทานะแสน)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประจำปีงบประมาณ 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง  
อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ 2565

\*\*\*\*\*

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ให้มากที่สุด มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 129 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

-การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ดังนี้

ลำดับที่ 1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย 4.22	คิดเป็นร้อยละ 84.42
ลำดับที่ 2	ด้านเวลา	เกณฑ์เฉลี่ย 4.15	คิดเป็นร้อยละ 83
ลำดับที่ 3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย 4.11	คิดเป็นร้อยละ 82.20
ลำดับที่ 4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์เฉลี่ย 3.88	คิดเป็นร้อยละ 77.56

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เกณฑ์เฉลี่ย 3.99  
คิดเป็นร้อยละ 79.75 และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง 4 ด้าน  
คิดเป็นร้อยละ 81.79

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	38	47.5	
• หญิง	42	52.5	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	5	6.25	
• 21 - 40 ปี	29	36.25	
• 41 - 60 ปี	28	35	
• 60 ปีขึ้นไป	18	22.5	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	24	30	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	46	57.5	
• ปริญญาตรี	10	12.5	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	36	45	
• ผู้ประกอบการ	10	12.5	
• ประชาชนผู้รับบริการ	19	23.75	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	9	11.25	
• อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	6	7.5	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 57.5 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45

5. เรื่องที่ขอรับบริการ

- การชำระภาษีป้าย
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขอรับเบี้ยยังชีพ
- การชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์
- การให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า
- ส่งโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจาก อบต.



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	30	33	15	2	0	4.14	82.75
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	29	36	34	1	0	4.16	83.25
<b>รวม</b>						<b>4.15</b>	<b>83</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	32	31	10	7	0	4.10	82
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	34	31	8	7	0	4.15	83
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	42	30	7	1	0	4.41	88.25
<b>รวม</b>						<b>4.22</b>	<b>84.42</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	29	30	14	6	1	4.00	80.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	32	39	7	2	0	4.26	85.25
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	20	24	27	9	0	3.69	73.75
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	37	25	16	2	0	4.39	87.75
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	42	27	11	0	0	4.39	87.75
<b>รวม</b>						<b>4.11</b>	<b>82.20</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	25	31	24	0	0	4.01	80.25
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	30	32	18	0	0	4.15	83
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	20	23	25	12	0	3.64	74.25
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	19	30	20	11	0	3.71	74.25
<b>รวม</b>						<b>3.88</b>	<b>77.56</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	35	33	10	2	0	4.16	85.25

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.25 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 82.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 88.25 รองลงมาเป็นการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 83 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 87.75 รองลงมาเป็นความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 85.25 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ 83 รองลงมาเป็นความชัดเจนของ ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 80.25 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการและความ เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 74.25 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	83
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	84.42
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	82.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77.56
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	85.05

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยม่วง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.05

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก	100%
4 ระดับดี	90-99%
3 ระดับปานกลาง	70-89%
2 ระดับพอใช้	50-69%
1 ระดับต้องปรับปรุง	0-49%