# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** อบต. หนองสูงใต้

**ที่** มห ๗๔๗๐๑ / ๒๑๗ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

**เรื่อง** สรุปรายงานความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์

---

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้

ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนี้ สำนักปลัด (งานธุรการ) จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการประชาสัมพันธ์ บริการติดต่อสอบถามและถ่ายเอกสาร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากผู้มาติดต่อราชการและใช้บริการนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังไม่ได้รับความสะดวกของผู้มารับบริการ ซึ่งบัดนี้ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วจึงขอรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาทราบรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ พึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก) คิดเป็นร้อยละ ๙๙

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์ของ อบต.หนองสูงใต้ อำเภอ หนองสูง จังหวัด มุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---|---|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๘ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๖.๖ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๗.๗ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๗.๙๕ |
| **รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ** | **๙๗.๕๖** |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๙๗.๕๖** และได้เสนอแนะให้จัดบริการถ่ายเอกสารแบบเป็นสีและปริ้นภาพสี

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ ..... จัดทำแบบประเมิน
(นางสาวสวัสรา พันธุโพธิ์)

ความเห็นปลัด อบต. เห็นควรหลังจากล้วน ไกรอง มรกต นลประยา สังฆนิ่ง ทำโครงการไปศึกษาดูงาน อบต. ต่างๆ

ลงชื่อ .....
(นางสาวประไพพรรณ แก้วคำไสย์)
หน.สำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ชอบ -

ลงชื่อ พันตำรวจเอก .....
(เกรียงศักดิ์ จันทร์เต็ม)
นายก อบต.หนองสูงใต้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้ อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร**
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| 1. เพศ | | | |
| • ชาย | 48 | 48 | |
| • หญิง | 52 | 52 | |
| **2. อายุ** | | | |
| • ต่ำกว่า 20 ปี | - | - | |
| • 21 - 40 ปี | 15 | 15 | |
| • 41 – 60 ปี | 43 | 43 | |
| • 60 ปีขึ้นไป | 42 | 42 | |
| **3. ระดับการศึกษาสูงสุด** | | | |
| • ประถมศึกษา | 40 | 40 | |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 50 | 50 | |
| • ปริญญาตรี | 10 | 10 | |
| • สูงกว่าปริญญาตรี | - | - | |
| **4. สถานภาพของผู้มารับบริการ** | | | |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | 20 | 20 | |
| • ผู้ประกอบการ | 5 | 5 | |
| • ประชาชนผู้รับบริการ | 61 | 61 | |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - | |
| • อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน | 14 | 14 | |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-61 ปี คิดเป็นร้อยละ 43 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.ต้น/ม.ปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 61 และมีผู้เสนอแนะให้ทาง อบต.มีบริการถ่ายเอกสารแบบสีหรือบริการปริ้นภาพสี

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | | $\bar{x}$ | ร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | | |
| **1. ด้านเวลา** | | | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 90 | 10 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 93 | 7 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98 |
| **รวม** | | | | | | **9.8** | **98** |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | | |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 79 | 21 | 0 | 0 | 0 | 4.79 | 95.8 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 80 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4.8 | 96 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 90 | 10 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98 |
| **รวม** | | | | | | **14.49** | **96.6** |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** | | | | | | | |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 80 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4.8 | 96 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 90 | 10 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 85 | 15 | 0 | 0 | 0 | 4.85 | 97 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 98 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4.98 | 99.6 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 90 | 10 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98 |
| **รวม** | | | | | | **24.43** | **97.72** |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 85 | 15 | 0 | 0 | 0 | 4.85 | 97 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 94 | 6 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98.8 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 91 | 9 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 90 | 10 | 0 | 0 | 0 | 4.9 | 98 |
| **รวม** | | | | | | **19.55** | **97.95** |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 96 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4.96 | 99 |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.8 พึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 96 และพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 98

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 98 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 99.6 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ 97 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.8 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98 และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก) คิดเป็นร้อยละ 99

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์ของ อบต.หนองสูงใต้ อำเภอ หนองสูง จังหวัด มุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---|---|
| 1. ด้านเวลา | 98 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 96.6 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 97.7 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 97.95 |
| **รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ** | **97.56** |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **97.56** และได้เสนอแนะให้จัดบริการถ่ายเอกสารแบบเป็นสีและปริ้นภาพสี

ลงชื่อ ..... ผู้จัดทำแบบประเมิน

(นางสาวสวัสรา พันธุโพธิ์)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์**
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้ อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร**
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

---

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ**

1. **เพศ** ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. **อายุ** ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. **ระดับการศึกษาสูงสุด**
   ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
   ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. **อาชีพของผู้มารับบริการ**
   ☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
   ☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
   ☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **1. ด้านเวลา** | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | | | |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | | | | | |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** | | | | | |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | | | | | |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | | | | | |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | | | | | |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้**