



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... อบต. หนองสูงใต้

ที่... มห. ๗๔๗๐๑ / ๒๔๔ วันที่... ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง... สรุปรายงานความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย... รายงานความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน... นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้

ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนั้น สำนักงานปลัด อบต.จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการประชาสัมพันธ์ บริการติดต่อสอบถามและถ่ายเอกสาร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากผู้มาติดต่อราชการและใช้บริการนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังไม่ได้รับความสะดวกของผู้มารับบริการ ซึ่งบัดนี้ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วจึงขอรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาทราบต่อไปรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ... ผู้จัดทำแบบประเมิน

(นางสาวสวัสรา พันธุ์โพธิ์)

ความเห็น... เห็นสมควรรับทราบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังไม่ได้รับความสะดวกของผู้มารับบริการ

(นางสาวประไพพรรณ แก้วคำไสย์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น ปลัด อบต./นายก อบต.

( / ) เห็นชอบ

( ) ไม่เห็นชอบ เพราะ

(นายรุ่งเพชร พุทธเสน) ผอ.กองช่าง  
รักษาราชการแทนปลัด อบต.

(นางทรัพย์ศิริ ชาลีพล)  
นายก อบต.

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้ อำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร  
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. เพศ                               |               |        |          |
| • ชาย                                | 48            | 40.00  |          |
| • หญิง                               | 72            | 60.00  |          |
| 2. อายุ                              |               |        |          |
| • ต่ำกว่า 20 ปี                      | 10            | 8.33   |          |
| • 21 - 40 ปี                         | 15            | 12.50  |          |
| • 41 - 60 ปี                         | 43            | 35.83  |          |
| • 60 ปีขึ้นไป                        | 52            | 43.33  |          |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด               |               |        |          |
| • ประถมศึกษา                         | 57            | 47.50  |          |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 53            | 44.16  |          |
| • ปริญญาตรี                          | 10            | 8.33   |          |
| • สูงกว่าปริญญาตรี                   | -             |        |          |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |               |        |          |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | 20            | 16.66  |          |
| • ผู้ประกอบการ                       | 5             | 4.16   |          |
| • ประชาชนผู้มารับบริการ              | 61            | 50.83  |          |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | 17            | 14.16  |          |
| • อื่นๆ โปตรระบุ นักเรียน            | 17            | 14.16  |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.33 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.50 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.83 และมีผู้เสนอแนะให้ทาง อบต.มีบริการถ่ายเอกสารแบบสีหรือบริการปริ้นภาพสี

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |    |   |   | $\bar{x}$    | ร้อยละ       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|---|---|--------------|--------------|
|                                                                                                          | ⑤                    | ④  | ③  | ② | ① |              |              |
| <b>1. ด้านเวลา</b>                                                                                       |                      |    |    |   |   |              |              |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | 90                   | 20 | 10 | 0 | 0 | 4.66         | 93.20        |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | 93                   | 27 | 0  | 0 | 0 | 4.77         | 95.40        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>12.43</b> | <b>94.30</b> |
| <b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |   |   |              |              |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | 79                   | 21 | 20 | 0 | 0 | 4.49         | 89.80        |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | 80                   | 25 | 15 | 0 | 0 | 4.54         | 90.80        |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         | 95                   | 20 | 5  | 0 | 0 | 4.75         | 95.00        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>23.60</b> | <b>94.40</b> |
| <b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |   |   |              |              |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | 97                   | 23 | 0  | 0 | 0 | 4.80         | 96.00        |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | 90                   | 30 | 0  | 0 | 0 | 4.75         | 95.00        |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | 93                   | 20 | 7  | 0 | 0 | 4.71         | 94.20        |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 90                   | 25 | 5  | 0 | 0 | 4.70         | 94.00        |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 91                   | 15 | 14 | 0 | 0 | 4.64         | 92.80        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>23.60</b> | <b>94.40</b> |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                      |    |    |   |   |              |              |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | 95                   | 18 | 7  | 0 | 0 | 4.73         | 94.60        |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | 96                   | 20 | 4  | 0 | 0 | 4.76         | 95.20        |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | 91                   | 18 | 11 | 0 | 0 | 4.60         | 93.20        |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | 92                   | 14 | 14 | 0 | 0 | 4.65         | 93.00        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>18.80</b> | <b>94.00</b> |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                                | 95                   | 20 | 50 | 0 | 0 | 4.75         | 95.00        |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 93.20 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 พึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 90.80 และพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 95.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.0 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 94.00 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 92.80

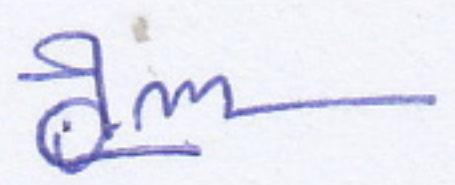
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ 94.60 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.20 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.20 และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก) คิดเป็นร้อยละ 95.00

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

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| 1. ด้านเวลา                | 94.30  |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 91.86  |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 94.40  |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 94.00  |
| รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | 95.00  |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงได้ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 และได้เสนอแนะให้จัดบริการถ่ายเอกสารแบบเป็นสีและปรินท์ภาพสี

ลงชื่อ  ผู้จัดทำแบบประเมิน  
(นางสาวสวีสรา พันธุ์โพธิ์)  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ