

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐
คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า		
ปริญญาตรี		
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒๐
	๒	๔
รวม		

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร		
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖
รับจ้างทั่วไป	๓	๖
อื่น ๆ	๒๖	๕๒
	๓	๖
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
	๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/ ๗๐%	๖/๑๒%		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๗๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
 สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

- ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
- ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
 - 8:30 - 10:00 น.
 - 10:01 - 12:00 น.
 - 12:01 - 14:00 น.
 - 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
 - 1. ชาย
 - 2. หญิง
- อายุ.....ปี
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 - 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
 - 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 - 5. ปริญญาตรี
 - 6. สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ
 - 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 - 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
 - 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
 - 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
 - 5. นักเรียน / นักศึกษา
 - 6. รับจ้างทั่วไป
 - 7. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
 - 8. เกษตรกร / ประมง
 - 9. ว่างาน
 - 10. อื่น ๆ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยด้วยดี)					
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

ที่ มค ๘๑๖๐๑/๒๕๖๒

วันที่ ๑๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่มได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสำรวจจากผู้มารับบริการ จำนวน 50 คน นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ได้ประมวลผลการประเมินจากผู้มารับบริการเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสิมลี ปาปะซี)
นักจัดการงานทั่วไป

(นางปวีณา ฮาดภักดี)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความคิดเห็นของปลัด

.....

(นายदनัย พุนประพันธ์)
ปลัด อบต.หนองทุ่ม

ความเห็นของนายก อบต.

.....

(นายพุนทรัพย์ ประจักษ์ตาด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

ที่ มค ๘๑๖๐๑ / ๒๕๖๒

วันที่ ๑๓ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

ตามคำสั่งที่ ๕๐/๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการในการทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๒ โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่พิจารณา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกภารกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบ คณะทำงานได้ทำการประชุม เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๒ ในที่ประชุมได้มีมติไม่มีการ เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงกระบวนการงานตามการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ.๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางชลลดา อัมพะระกัง)

ประธานกรรมการฯ

(นายพุนทรัพย์ ประจักษ์กิตตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม