



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.

ที่ นก ๗๒๑๐๑ /-

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกัยคุนย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกัยคุนย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกัยคุนย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกัยคุนย ที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ และนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกัยคุนยให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ดีต่อไป

ในการนี้ สำนักปลัด อบต. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและสรุปผลสำรวจความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจฯ ตามรายละเอียดปรากฏในเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางมลวรรณ พานทอง )  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เรียนหาเพื่อโปรดทราบ

(นายจันทรณ์ คำบุญเมือง )  
นิติกรชำนาญการ รักษาการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็นปลัด...

-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

พรพ

(นางสาวประภาพรณ ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไถ่

-ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายอาคม ผดุงศิลป์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไถ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกัญศูนย์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเพศ

| รายการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| ชาย    | ๑๑         | ๕๒.๓๑  |
| หญิง   | ๑๕         | ๕๗.๖๙  |
| รวม    | ๒๖         | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๒ ข้อมูลอายุ

| รายการ              | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า ๓๐ ปี       | ๓          | ๑๑.๕๔  |
| อายุ ๓๑-๔๐ ปี       | ๘          | ๓๐.๗๗  |
| อายุ ๔๑-๕๐ ปี       | ๕          | ๑๙.๒๓  |
| อายุ ๕๑-๖๐ ปี       | ๕          | ๑๙.๒๓  |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | ๕          | ๑๙.๒๓  |
| รวม                 | ๒๖         | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๓ การศึกษา

| รายการ               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา           | ๕          | ๑๙.๒๓  |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | ๙          | ๓๔.๖๒  |
| ปริญญาตรี            | ๗          | ๒๖.๙๒  |
| ปริญญาโท             | ๒          | ๗.๖๙   |
| อื่น ๆ (ระบุ.....)   | ๓          | ๑๑.๕๔  |
| รวม                  | ๒๖         | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๔ อาชีพ

| รายการ             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| เกษตรกร            | ๔          | ๑๕.๓๘  |
| ค้าขาย             | ๓          | ๑๑.๕๔  |
| รับจ้าง            | ๕          | ๑๙.๒๓  |
| รับราชการ          | ๔          | ๑๕.๓๘  |
| ธุรกิจส่วนตัว      | ๗          | ๒๖.๙๒  |
| อื่น ๆ (ระบุ.....) | ๓          | ๑๑.๕๔  |
| รวม                | ๒๖         | ๑๐๐.๐๐ |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

|                                                         |                                          |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| ๐๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                     | ๐๑ การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์                 |
| ๐๑ การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด                              | ๐๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร             |
| ๐๑ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน                             | ๐๑ การออกแบบอาคาร                        |
| ๐๖ สถิติการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด | ๐๐ กิจกรรมกลุ่มสตรี                      |
| ๐๔ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                          | ๐๐ การใช้บริการ Internet                 |
| ๐๑ กิจกรรมเด็ก/เยาวชน                                   | ๐๑ การขอใช้ free wifi                    |
| ๐๐ การป้องกันโรคไข้เลือดออก                             | ๐๐ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า              |
| ๐๐ ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร                  | ๐๑ ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ๐๓ การจดทะเบียนพาณิชย์                                  | ๐๑ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน          |
| ๐๓ การชำระภาษีป้าย                                      | ๐๐ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                    |
| ๐๒ อื่น ๆ (ระบุ).....                                   |                                          |

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| รายการ                                                             | ระดับความพึงพอใจ |        |    |        |       |        |             |        |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|--------|----|--------|-------|--------|-------------|--------|
|                                                                    | ดีมาก            |        | ดี |        | พอใช้ |        | ควรปรับปรุง |        |
|                                                                    | คน               | ร้อยละ | คน | ร้อยละ | คน    | ร้อยละ | คน          | ร้อยละ |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     |                  |        |    |        |       |        |             |        |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | ๑๖               | ๖๑.๕๔  | ๑๐ | ๓๘.๔๖  | ๐     | ๐.๐๐   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่      | ๑๓               | ๕๐.๐๐  | ๑๓ | ๕๐.๐๐  | ๐     | ๐.๐๐   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง          | ๑๕               | ๕๗.๖๙  | ๑๑ | ๔๒.๓๑  | ๐     | ๐.๐๐   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม   | ๑๓               | ๕๐.๐๐  | ๑๒ | ๔๖.๑๕  | ๑     | ๓.๘๕   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                |                  |        |    |        |       |        |             |        |
| ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน      | ๑๓               | ๕๐.๐๐  | ๑๒ | ๔๖.๑๕  | ๑     | ๓.๘๕   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว             | ๑๓               | ๕๐.๐๐  | ๑๒ | ๔๖.๑๕  | ๑     | ๓.๘๕   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน            | ๑๒               | ๔๖.๑๕  | ๑๒ | ๔๖.๑๕  | ๒     | ๗.๖๙   | ๐           | ๐.๐๐   |

| รายการ                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |        |    |        |       |        |             |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|----|--------|-------|--------|-------------|--------|
|                                                                                         | ดีมาก            |        | ดี |        | พอใช้ |        | ควรปรับปรุง |        |
|                                                                                         | คน               | ร้อยละ | คน | ร้อยละ | คน    | ร้อยละ | คน          | ร้อยละ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                               |                  |        |    |        |       |        |             |        |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ | ๑๘               | ๖๙.๒๓  | ๘  | ๓๐.๗๗  | ๐     | ๐.๐๐   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการ                                             | ๑๗               | ๖๕.๓๘  | ๙  | ๓๔.๖๒  | ๐     | ๐.๐๐   | ๐           | ๐.๐๐   |
| ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย                                                     | ๑๗               | ๖๕.๓๘  | ๙  | ๓๔.๖๒  | ๐     | ๐.๐๐   | ๐           | ๐.๐๐   |
| เฉลี่ยรวมร้อยละ                                                                         |                  | ๕๖.๕๔  |    | ๔๑.๕๔  |       | ๑.๙๒   |             | ๐.๐๐   |

#### สรุปการประเมิน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๖.๕๔  
 ดี ร้อยละ ๔๑.๕๔  
 รวม ร้อยละ ๙๘.๐๘

#### ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองภัยศูนย์ ควรปรับปรุงด้านใด

.....

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทาง Website อบต.  
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกัยสมบูรณ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเพศ

| รายการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| ชาย    | ๑๒         | ๗๐.๕๙  |
| หญิง   | ๕          | ๒๙.๔๑  |
| รวม    | ๑๗         | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๒ สถานภาพผู้ตอบ

| รายการ                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| ผู้รับบริการ              | ๑๓         | ๗๖.๔๗  |
| เจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ | ๒          | ๑๑.๗๖  |
| ผู้เข้าใช้บริการทั่วไป    | ๑          | ๕.๘๘   |
| อื่น ๆ                    | ๑          | ๕.๘๘   |
| รวม                       | ๑๗         | ๑๐๐.๐๐ |

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| รายการ                                                   | ระดับความพึงพอใจ |          |         |          |         |          |           |          |                |          |
|----------------------------------------------------------|------------------|----------|---------|----------|---------|----------|-----------|----------|----------------|----------|
|                                                          | พอใจมากที่สุด    |          | พอใจมาก |          | ปานกลาง |          | พอใช้น้อย |          | พอใจน้อยที่สุด |          |
|                                                          | (คน)             | (ร้อยละ) | (คน)    | (ร้อยละ) | (คน)    | (ร้อยละ) | (คน)      | (ร้อยละ) | (คน)           | (ร้อยละ) |
| ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร            | ๙                | ๕๒.๙๔    | ๖       | ๓๕.๒๙    | ๒       | ๑๑.๗๖    | ๐         | ๐        | ๐              | ๐        |
| ๒. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ  | ๖                | ๓๕.๒๙    | ๗       | ๔๑.๑๘    | ๒       | ๑๑.๗๖    | ๑         | ๕.๘๘     | ๑              | ๕.๘๘     |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว      | ๕                | ๒๙.๔๑    | ๙       | ๕๒.๙๔    | ๑       | ๕.๘๘     | ๒         | ๑๑.๗๖    | ๐              | ๐        |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | ๓                | ๑๗.๖๕    | ๑๐      | ๕๘.๘     | ๓       | ๑๗.๖๕    | ๑         | ๕.๘๘     | ๐              | ๐        |
| ๕. การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน                   | ๖                | ๓๕.๒๙    | ๓       | ๑๗.๖๕    | ๗       | ๔๑.๑๘    | ๑         | ๕.๘๘     | ๐              | ๐        |

| รายการ                                                 | ระดับความพึงพอใจ |          |         |          |         |          |          |          |                |          |
|--------------------------------------------------------|------------------|----------|---------|----------|---------|----------|----------|----------|----------------|----------|
|                                                        | พอใจมากที่สุด    |          | พอใจมาก |          | ปานกลาง |          | พอใจน้อย |          | พอใจน้อยที่สุด |          |
|                                                        | (คน)             | (ร้อยละ) | (คน)    | (ร้อยละ) | (คน)    | (ร้อยละ) | (คน)     | (ร้อยละ) | (คน)           | (ร้อยละ) |
| ๖. มีระยะในการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน            | ๔                | ๒๓.๕๓    | ๑๐      | ๕๘.๘๒    | ๓       | ๑๗.๖๕    | ๐        | ๐        | ๐              | ๐        |
| ๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม | ๗                | ๔๑.๑๘    | ๗       | ๔๑.๑๘    | ๓       | ๑๗.๖๕    | ๐        | ๐        | ๐              | ๐        |
| เฉลี่ยรวมร้อยละ                                        |                  | ๓๓.๖๑    |         | ๔๓.๗๐    |         | ๑๗.๖๕    |          | ๔.๒๐     |                | ๐.๘๕     |

### สรุปการประเมิน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๖๑  
 พอใจมาก ร้อยละ ๔๓.๗๐  
 รวม ร้อยละ ๗๗.๓๑

### ข้อเสนอแนะ

- พอใจแล้ว
- ลดเวลาในการให้บริการ
- เพิ่มอาคารสำนักงานในการให้บริการ