



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ที่ รอ ๘๖๐๐๑/๖๒ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ นั้น คณะทำงานได้ประมวลผลแบบสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน ณ จุดบริการเรียบร้อยแล้ว ได้ผลโดยสรุปดังนี้ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ผลในการประเมินแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๑. ด้านเวลา ใน ๒ ลำดับประกอบด้วย ลำดับแรก ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ และการให้การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ตามลำดับ
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยลำดับแรก เป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเข้ามา ก่อนได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ลำดับแรก ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๘๙.๐๐ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ลำดับแรก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกคิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๐๐ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ตามลำดับ สรุปผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๘
- ๕.สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ ๔ (ระดับพึงพอใจ) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.โนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

/หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๘๕.๕๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๕๔
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๙.๐๘
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๐.๔๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๑๒
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับใด	๘๘.๕๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๗ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๘

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

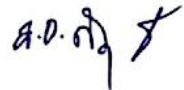
(ลงชื่อ)



หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวทองเพียร ศรีเที่ยง)
นักประชาสัมพันธ์

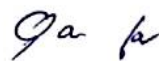
(ลงชื่อ)



คณะทำงาน

(สุประวิทย์ ยามโสกา)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)



คณะทำงาน

(นายอุดม โคสิน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

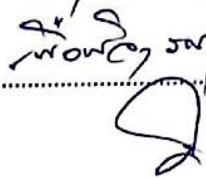
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด



(นางแจ่มใส จันทรเพ็ง)

หัวหน้าสำนักปลัด

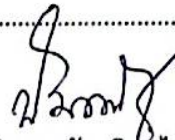
ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายศรีศักดิ์ เวียงนง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายประสพชัย วินทไชย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง



(นายวิสัย วรศิริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	40	49	11	0	0	4.26	85.20
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	41	47	12	0	0	4.28	85.60
รวม							85.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	38	21	32	9	0	3.88	77.60
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	38	30	28	4	0	4.02	80.40
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	45	44	11	0	0	4.33	86.60
รวม							81.54
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	49	48	3	0	0	4.45	89.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	50	48	2	0	0	4.48	89.60
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	49	48	3	0	0	4.46	89.20
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	47	51	2	0	0	4.41	88.20
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	51	45	2	2	0	4.47	89.40
รวม							89.08
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	36	24	33	8	0	3.85	77.00
4.2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	32	39	27	2	0	4.05	81.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ	33	38	23	0	0	4.12	82.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	31	42	27	0	0	4.07	81.40
รวม							80.45
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	45	53	2	0	0	4.42	88.40

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ 2567

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
. ชาย	42	42.00	
. หญิง	58	58.00	
2. อายุ			
.ต่ำกว่า 20 ปี	12	12.00	
. 21 - 40 ปี	13	13.00	
. 41 - 60 ปี	36	36.00	
. 60 ปีขึ้นไป	39	39.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
. ประถมศึกษา	54	54.00	
. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	41	41.00	
. ปริญญาตรี	5	5.00	
. สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	12	12.00	
. ผู้ประกอบการ	1	1.00	
. ประชาชนผู้มารับบริการ	76	76.00	
. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
. อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	11	11.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.00และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.00

ชุดที่/เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา อาชีพ			1.1	1.2	2.1
1	2	3	1	1	4	4	3
2	2	2	2	1	5	5	5
3	2	3	2	3	5	5	5
4	1	1	2	5	5	5	5
5	1	4	1	3	5	5	4
6	1	4	1	1	5	4	5
7	2	3	3	3	5	5	5
8	2	2	2	3	5	5	5
9	1	3	2	3	5	5	5
10	1	4	1	3	4	5	5
11	1	3	2	3	4	5	5
12	2	2	1	3	3	4	4
13	1	3	2	3	5	5	5
14	2	3	2	1	5	4	5
15	1	3	2	1	5	5	5
16	1	4	2	3	5	5	5
17	2	3	2	3	5	5	4
18	2	2	2	2	5	5	5
19	2	4	1	3	5	5	5
20	1	3	1	3	4	4	2
21	2	4	1	3	5	5	5
22	1	2	2	3	3	3	3
23	1	3	2	3	4	4	3
24	2	1	2	5	4	4	4
25	2	1	2	5	4	4	4
26	1	2	2	3	4	4	3
27	1	3	2	3	4	4	3
28	1	4	1	3	4	4	3
29	4	1	3	5	5	5	5
30	2	4	1	3	5	5	5
31	1	3	1	3	4	4	3
32	2	3	2	3	3	3	3
33	2	3	2	3	4	4	4
34	2	3	2	3	3	3	3
35	2	4	1	3	4	4	4
36	1	3	1	3	4	4	3
37	2	4	1	3	5	5	5
38	1	4	1	3	5	5	5
39	2	1	3	4	4	4	4
40	1	3	1	3	3	3	3
41	2	4	1	3	5	5	5
42	2	3	3	4	4	3	4
43	2	3	2	1	4	4	3
44	2	3	1	3	3	3	2
45	1	3	2	3	4	4	3
46	2	4	1	3	5	5	5
47	1	4	1	3	5	5	5
48	2	4	1	3	5	5	5
49	2	3	1	3	3	3	3
50	2	1	1	5	4	4	3

51	2	1	2	5	4	4	3
52	1	1	2	5	4	4	4
53	2	3	3	3	3	3	3
54	2	4	1	3	4	4	4
55	2	4	1	3	5	5	5
56	2	4	1	3	5	5	5
57	2	4	1	3	5	5	5
58	1	4	1	3	4	4	3
59	1	3	2	3	4	4	4
60	2	3	1	3	4	4	4
61	2	4	1	3	5	5	5
62	2	4	1	3	4	4	4
63	2	3	1	3	3	3	3
64	2	1	2	5	4	4	4
65	2	2	3	3	4	4	2
66	2	4	1	3	5	5	5
67	1	2	2	3	4	4	3
68	2	3	2	3	4	4	4
69	2	3	1	3	5	5	5
70	2	3	2	3	4	4	3
71	2	3	2	3	4	4	3
72	2	4	1	3	5	5	5
73	1	4	1	3	3	3	3
74	2	4	1	3	5	5	5
75	2	4	1	3	5	5	5
76	1	1	1	5	5	5	5
77	1	1	2	5	4	4	2
78	2	4	1	3	4	4	4
79	1	4	1	3	3	3	2
80	1	4	1	1	5	5	4
81	1	1	2	5	4	4	2
82	2	2	2	3	3	3	2
83		1	2	3	3	4	4
84	2	4	1	3	5	5	3
85	1	4	1	1	4	4	3
86	2	4	1	3	4	5	5
87	2	2	2	3	4	4	3
88	2	4	1	1	4	4	4
89	1	1	2	5	4	4	4
90	2	3	1	1	5	5	5
91	1	3	1	3	4	4	1
92	1	4	2	3	4	4	4
93	2	3	3	3	4	4	3
94	2	2	2	3	4	4	3
95	1	1	2	5	4	4	3
96	2	2	2	3	4	4	3
97	1	4	1	3	4	4	3
98	1	4	1	3	5	5	5
99	1	3	1	3	5	5	4
100	2	1	2	3	4	4	2
			1	3	4	4	4

426	428	388
4.26	4.28	3.88
0.852	0.856	0.776
85.2	85.6	77.6

2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2
3	3	5	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5
2	3	4	4	4	4	4	2	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	5	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	2	3
4	5	5	5	5	5	5	4	4
2	4	4	4	4	4	4	2	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	3	4	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	5	5	5	5	3	4
3	5	4	4	4	4	5	3	3
3	5	5	5	5	5	5	3	3
3	5	5	5	5	5	5	3	4
5	5	4	4	4	4	4	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	3
		4	4	4	4	4	4	4

402	433	445	448	446	441	447	385	405
4.02	4.33	4.45	4.48	4.46	4.41	4.47	3.85	4.05
0.804	0.866	0.89	0.896	0.892	0.882	0.894	0.77	0.81
80.4	86.6	89	89.6	89.2	88.2	89.4	77	81

4.3	4.4	5
3	3	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	5	4
5	4	4
5	4	4
5	5	4
5	5	4
2	3	3
5	5	5
5	5	5
4	5	5
5	4	5
4	4	4
5	5	5
5	5	5
3	3	4
4	4	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	4	4
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	4
5	5	5
4	5	5
3	4	4
5	3	4
4	5	5
4	4	5
4	4	5
3	3	5
3	3	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
3	5	5
4	3	5
	4	4

4	4	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	5
3	3	3
4	4	4
3	3	4
5	5	5
3	3	4
4	4	4
5	5	5
4	3	4
4	4	4
5	5	5
3	3	3
4	4	5
5	5	5
5	5	5
4	4	5
4	4	4
3	3	4
4	4	5
4	3	4
3	3	4
3	3	4
4	4	5
3	3	5
5	5	5
3	3	4
4	4	4
3	4	4
5	5	5
4	4	5
4	4	4
4	4	5
3	3	4
4	3	4
4	3	4
5	3	4
4	5	5
3	3	4
4	4	4
4	4	4

412	407	442
4.12	4.07	4.42
0.824	0.814	0.884
82.4	81.4	88.4