



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด  
ที่ รอ ๘๖๓๐๑/ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ด้วยสำนักปลัด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลสรุปผลใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทิพวรรณ นันตะเคน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายอภิคม ชันติวงศ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด -

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว.....

(นายทองเกียรติคุณ บุญแดนไพร)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว.....

(นายสายตา พนมแก)  
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว



ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖	๖.๐๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๐๐
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๐๐
- เกษตรกร	๖	๖.๐๐
- ธุรกิจส่วนตัว	๗๐	๗๐.๐๐
- อื่นๆ	๖	๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๒	๖๐	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓๒</b>	<b>๒๗๑</b>	<b>๙๘</b>	<b>๑</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๖.๔</b>	<b>๕๔.๒๐</b>	<b>๑๙.๖๐</b>	<b>๐.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยเลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๘</b>	<b>๒๙๑</b>	<b>๙๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๓.๖๐</b>	<b>๕๘.๒</b>	<b>๑๘.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
รวม	๒๐๗	๔๐๐	๑๕๐	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๕.๘๘	๕๐	๑๘.๗๕	๕.๓๗	๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๖	๒๒	๒	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๕.๓๓	๗.๓๓	๐.๖๗	๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๘.๑๔	๕๔.๔๓	๑๕.๙๗	๑.๕๖	๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สระแก้ว ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว  
โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๕๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
(การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง  
 อายุ ( ) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒๐-๔๐ ปี ( ) ๔๑-๖๐ ปี ( ) ๖๐ ปีขึ้นไป  
 ระดับการศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย  
 ( ) อนุปริญญา/เทียบเท่า ( ) ปริญญาตรี/เทียบเท่า ( ) สูงกว่าปริญญาตรี  
 อาชีพ ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 ( ) เกษตรกร ( ) ธุรกิจส่วนตัว ( ) อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยเลือกปฏิบัติ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้					
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....