

# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ สำนักปลัด อบต.หนองบ่อ โทร.๐๔๕-๙๐๕๒๘๐  
ที่ อบ ๗๓๓๐๑/ - วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕  
เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อต่อไป



( นายสำคร จันทรเจริญ )

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

จ.ส.อ.หญิง

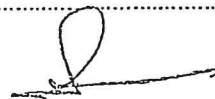


( พเยาว์ ศรีจำปา )

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.หนองบ่อ

( นายกรีกชัย สายสมบัติ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ



( นายสมบัติ สรรพสาร )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ  
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ  
สรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอ  
เมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|            |                       |                    |      |                    |
|------------|-----------------------|--------------------|------|--------------------|
| ๑.เพศ      | ชาย                   | จำนวน ๒๐ คน (๔๐ %) | หญิง | จำนวน ๓๐ คน (๖๐ %) |
| ๒.อายุ     | ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี      | จำนวน ๕ คน (๑๐ %)  |      |                    |
|            | ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี | จำนวน ๑๕ คน (๓๐ %) |      |                    |
|            | ๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี | จำนวน ๒๐ คน (๔๐ %) |      |                    |
|            | ๔. มากกว่า ๕๐ ปี      | จำนวน ๑๐ คน (๒๐ %) |      |                    |
| ๓.การศึกษา | ๑.ประถมศึกษา          | จำนวน ๒๕ คน (๕๐ %) |      |                    |
|            | ๒. มัธยมศึกษา         | จำนวน ๕ คน (๑๐ %)  |      |                    |
|            | ๓.ปวช./ปวส.           | จำนวน ๑๐ คน (๒๐ %) |      |                    |
|            | ๔. อนุปริญญา          | จำนวน ๔ คน (๘ %)   |      |                    |
|            | ๕.ปริญญาตรี           | จำนวน ๕ คน (๑๐ %)  |      |                    |
|            | ๖. สูงกว่าปริญญาตรี   | จำนวน ๑ คน (๒ %)   |      |                    |
|            | ๗.อื่น ๆ (ไม่มี)      |                    |      |                    |
| ๔.อาชีพ    | ๑.เกษตรกร             | จำนวน ๒๓ คน (๔๖ %) |      |                    |
|            | ๒.ลูกจ้าง             | จำนวน ๙ คน (๑๘ %)  |      |                    |
|            | ๓.รับราชการ           | จำนวน ๓ คน (๖ %)   |      |                    |
|            | ๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ๕ คน (๑๐ %)  |      |                    |
|            | ๕.นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน ๑๐ คน (๒๐ %) |      |                    |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                    | ความพึงพอใจ      |                  |       |             |
|----------|--|------------------|------------------|-------|-------------|
|          |  | ดีมาก            | ดี               | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑        | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย | ๒๗ (๕๔ %)        | ๒๓ (๔๖ %)        | ๐     | ๐           |
| ๒        | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่    | ๒๔ (๔๘ %)        | ๒๖ (๕๒ %)        | ๐     | ๐           |
| ๓        | มีความสุภาพในการให้บริการ                        | ๑๙ (๓๘ %)        | ๓๑ (๖๒ %)        | ๐     | ๐           |
| ๔        | ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ                   | ๑๙ (๓๘ %)        | ๓๑ (๖๒ %)        | ๐     | ๐           |
| ๕        | การจัดสถานที่ให้บริการ                           | ๑๘ (๓๖ %)        | ๓๒ (๖๔ %)        | ๐     | ๐           |
| ๖        | ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ             | ๒๕ (๕๐ %)        | ๒๕ (๕๐ %)        | ๐     | ๐           |
| ๗        | น้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ                        | ๒๕ (๕๐ %)        | ๒๕ (๕๐ %)        | ๐     | ๐           |
| ๘        | การจัดลำดับการให้บริการอย่างยุติธรรม             | ๒๔ (๔๘ %)        | ๒๖ (๕๒ %)        | ๐     | ๐           |
| รวม      |  | ๑๘๑<br>(๔๕.๒๕ %) | ๒๑๙<br>(๕๔.๗๕ %) | ๐     | ๐           |

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในระดับดีมาก- ระดับดี ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๕.๒๕ และระดับดี ร้อยละ ๕๔.๗๕)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

#### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒

๓. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีม่านบังแดดก่อนเข้ารับบริการ
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง