



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว โทร. ๐-๔๔๑๘-๖๒๗๕

ที่ บร ๘๖๖๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว จำนวน ๑๒๐ คน รายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาววรรณา ชาติดี)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- จันทรา

(ลงชื่อ)

(นางสาวเพ็ญศรี ทองเหลือง)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ.

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- วิภาดา

(ลงชื่อ)

(นางสาวดวงใจ ยืนยงชาติ)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว

- นิตยา นิตยา นิตยา นิตยา นิตยา นิตยา นิตยา นิตยา นิตยา นิตยา

(ลงชื่อ)

(นางสาวลดาชาติ แพงแสงไพศาล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาดิยว

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

1 มีนาคม 2564

(ลงชื่อ)



(นางสุนันทา ใจคง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

- อภิสิทธิ์ ทรัพย์สมบูรณ์ เป็นนายก อบต. เสาเดียว

(ลงชื่อ)



(นายคำสิงห์ กุนแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
♦ ชาย	58	48.33	
♦ หญิง	62	51.67	
2. อายุ			
♦ ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.67	
♦ 21 - 40 ปี	48	40.00	
♦ 41 - 60 ปี	39	32.50	
♦ 60 ปีขึ้นไป	13	10.83	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
♦ ประถมศึกษา	54	45.00	
♦ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	61	50.83	
♦ ปริญญาตรี	5	4.17	
♦ สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
♦ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	53.33	
♦ ผู้ประกอบการ	0	0.00	
♦ ประชาชนผู้รับบริการ	54	45.00	
♦ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
♦ อื่นๆ โปรตรระบุ นักเรียน	2	1.67	
5. รายได้ต่อเดือน			
♦ <img alt="sun icon" data-bbox="168 765 188 785"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท	8	6.96	
♦ <img alt="sun icon" data-bbox="168 790 188 810"/> 3,001 - 5,000 บาท	13	11.30	
♦ <img alt="sun icon" data-bbox="168 815 188 835"/> 5,001 - 10,000 บาท	49	42.61	
♦ <img alt="sun icon" data-bbox="168 840 188 860"/> 10,001 - 20,000 บาท	30	25.00	
♦ <img alt="sun icon" data-bbox="168 865 188 885"/> 20,001 บาทขึ้นไป	20	17.39	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ เฉลี่ยต่อเดือน			
● 1 - 2 ครั้ง	53	46.09	
● 3 - 5 ครั้ง	45	37.50	
● มากกว่า 5 ครั้ง	22	19.13	
7. ช่วงเวลาที่มารับบริการ			
● 08.30 - 10.00 น.	64	55.65	
● 10.01 - 12.00 น.	24	20.87	
● 12.01 - 14.00 น.	18	15.00	
● 14.01 - เวลาปิดทำการ	14	12.17	

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.67 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.83 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.61 จำนวนครั้งที่มารับบริการ เฉลี่ยต่อเดือน 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.09 และช่วงที่มารับบริการ 08.30 - 10.00 น คิดเป็นร้อยละ 55.65

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	⑤	④	③	②	①			
<b>1. ด้านเวลา</b>								
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7	53	66	4	0	3.71	75.17	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	57	48	5	0	3.60	72.00	มาก
<b>รวม ค่าเฉลี่ย/ค่าร้อยละ</b>						<b>3.66</b>	<b>73.59</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	9	60	41	10	0	3.57	71.33	มาก
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	11	54	47	10	0	3.60	72.00	มาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	12	62	34	12	0	3.62	72.33	มาก
<b>รวม ค่าเฉลี่ย/ค่าร้อยละ</b>						<b>3.60</b>	<b>71.89</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	4	0	3.58	71.67	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10	56	53	1	0	3.63	72.50	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	8	56	47	9	0	3.53	70.50	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	12	66	23	19	0	3.59	71.83	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	15	60	31	14	0	3.63	72.67	มาก
<b>รวม ค่าเฉลี่ย/ค่าร้อยละ</b>						<b>3.59</b>	<b>71.83</b>	<b>มาก</b>

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	⑤	④	③	②	①			
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	7	58	43	12	0	3.50	70.00	มาก
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	7	60	35	14	0	3.52	70.33	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	11	62	31	16	0	3.57	71.33	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	6	64	37	13	0	3.53	70.50	มาก
<b>รวม ค่าเฉลี่ย/ค่าร้อยละ</b>						<b>3.53</b>	<b>70.54</b>	<b>มาก</b>
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	25	45	40	10	0	3.71	74.17	มาก

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 75.17 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 72.33 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 72.00 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 72.67 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 72.50 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 71.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 71.33 รองลงมาเป็นความสะดวกของสถานที่บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.50 เป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 70.33 และ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.เสาเดียว  
อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	73.59
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71.89
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	71.83
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.54
<b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>71.96</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.96

**ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้**

- 4.51 – 5.00 คือ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 คือ มาก
- 2.51 – 3.50 คือ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 คือ น้อย
- 1.00 – 1.50 คือ น้อยที่สุด

**สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.17



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

อาศัยอำนาจตามความในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๑๒๐ คน ดังนี้

- ๑) ด้านเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๓.๕๙
- ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๑.๘๙
- ๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๑.๘๓
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๐.๕๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๖

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายคำสิงห์ กุนแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว