



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขำ
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

อบต.โนนขำ// รุรการ// ตุลาคม ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า

ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การสำรวจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า) ซึ่งผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้เข้ารับการอบรม ๘๙ คน)

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๔	๕๕.๑
หญิง	๔๔	๔๔.๙
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงว่าผู้มารับบริการ เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน ๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ และ เพศหญิง จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้มารับบริการ

อายุของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๕	๑๕.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๕๖	๕๗.๑
๔๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๕.๕
	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงว่าผู้มารับบริการ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑ และ รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕

ตารางที่ ๓ แสดงการศึกษาของผู้มารับบริการมาติดต่อ

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๗	๑๗.๕
มัธยมศึกษา	๕๕	๕๖.๗
ปริญญาตรี	๒๓	๒๓.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๑
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงว่าผู้มารับบริการ มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ และ รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗

ตารางที่ ๔ แสดงสถานะของผู้มารับบริการมาติดต่อ

สถานะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๔๒	๔๒.๓
บุคลากรภาครัฐ	๕	๕.๒
บุคลากรภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
หน่วยงานทางการศึกษา	๕	๕.๒
ผู้ประกอบการร้านค้า/หจก./บริษัท	๖	๖.๒
ผู้ปกครองเด็ก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๘	๘.๒
ผู้นำชุมชน	๒๓	๒๓.๗
อสม.	๙	๙.๓
อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงว่าผู้มารับบริการ มีสถานะเป็น ประชาชนทั่วไป จำนวนมากที่สุด จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๔๒.๓ และ รองลงมาได้แก่ ผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗

ตารางที่ ๕ แสดงงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อใช้บริการ

ท่านติดต่องานใดกับองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	ร้อยละ
การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๘	๑๘.๓๗
การลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๔	๔.๐๘
การลงทะเบียนผู้พิการ	๖	๖.๑๒
การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้	๓	๓.๐๖
ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถม/ดิน	๕	๕.๑๐
ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๕	๕.๑๐
ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า	๑๖	๑๖.๓๓
ชำระภาษี	๖	๖.๑๒
จดทะเบียนพาณิชย์	๓	๓.๐๖
การขอรับการช่วยเหลือเรื่องภัยพิบัติ/ภัยแล้ง	๑๐	๑๐.๒๐
ขอใช้บริการรถกู้ชีพเพื่อรับ-ส่ง ผู้ป่วย	๗	๗.๑๔
การขอรับวัคซีนสำหรับสัตว์เลี้ยง	๖	๖.๑๒
ร้องทุกข์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่	๐	๐.๐๐
ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	๔	๔.๐๘
ร้องทุกข์ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เช่น เหตุรำคาญ, ถนนชำรุด ฯลฯ	๐	๐.๐๐
ขอใช้บริการรถกระบะเช่า	๑	๑.๐๒
การจัดซื้อจัดจ้างกับองค์การบริหารส่วนตำบล	๔	๔.๐๘
อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ แสดงว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด มากที่สุด จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗ และ รองลงมาได้แก่ ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลา	๙๐	๙๑.๘๔	๗	๗.๑๔	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๒.องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเป็นธรรมชาติและเลือก	๘๐	๘๑.๖๓	๑๘	๑๘.๓๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.โครงการอบรมต่างๆที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดขึ้น	๗๙	๘๐.๖๑	๑๘	๑๘.๓๗	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๔.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เพจองค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ	๘๑	๘๒.๖๕	๑๖	๑๖.๓๓	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๕.ข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ	๘๘	๘๙.๘๐	๙	๙.๑๘	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๖.ช่องทางการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ไลน์, เพจ ฯลฯ	๘๗	๘๘.๗๘	๙	๙.๑๘	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๗.ช่องทางการแสดงความคิดเห็น	๘๗	๘๘.๗๘	๑๐	๑๐.๒๐	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๘.ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน	๙๑	๙๒.๘๖	๕	๕.๑๐	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๙.การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๙๒	๙๓.๘๘	๔	๔.๐๘	๑	๑.๐๒	๑	๑.๐๒
๑๐.การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๘๙	๙๐.๘๒	๘	๘.๑๖	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๑๑.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗	๘๘.๗๘	๙	๙.๑๘	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๑๒.ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับยื่นคำร้อง	๙๑	๙๒.๘๖	๕	๕.๑๐	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๑๓.เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ	๘๙	๙๐.๘๒	๘	๘.๑๖	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๑๔.การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ	๙๐	๙๑.๘๔	๗	๗.๑๔	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๑๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๗	๘๘.๗๘	๑๐	๑๐.๒๐	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
เฉลี่ยรวม		๘๘.๙๔		๙.๗๓		๑.๒๒		๐.๐๗

จากตารางที่ ๖ พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่เฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๘

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔ ลำดับ ที่เกินร้อยละ ๗๐ ได้ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ ๑ ได้แก่ ข้อ ๙ การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๘

อันดับที่ ๒ ได้แก่ ข้อ ๘ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และ ข้อ ๑๒ ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖

อันดับที่ ๓ ได้แก่ ข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา และ ข้อ ๑๔ การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔

อันดับที่ ๔ ได้แก่ ข้อ ๑๐ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และข้อ ๑๓ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๒

บทสรุป เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน ปีงบประมาณต่อไป ได้แก่

ควรพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป โดยการนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ประเด็นคำถามในปีงบประมาณต่อไป

ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า
ที่ ๓ / ๒๕๖๕

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๗๘ มาตรา ๒๘๓ และมาตรา ๒๘๔ สรุปสาระสำคัญไว้ว่า รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจกิจการท้องถิ่นได้เอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานและมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องพัฒนาและให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ดังนี้

- นายชนทัช แก้วคำไสย์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ให้มีหน้าที่ เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ของแต่ละส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า สรุปผลการประเมินฯ ให้แต่ละส่วนราชการทราบ พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในเดือนตุลาคม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายกองสิน วิเศษศิลปธร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโนนข่า ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโนนข่า)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุ

() ต่ำกว่า ๒๐ ปี

() ๒๐ - ๓๐ ปี

() ๓๑ - ๔๐ ปี

() ๔๑ ปี ขึ้นไป

๓. การศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา

() ปริญญาตรี

() สูงกว่า

ปริญญาตรี

๔. สถานะผู้ตอบ (ตอบได้เพียง ๑ ข้อ)

() ประชาชนทั่วไป

() บุคลากรภาครัฐ

() บุคลากรภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ

() หน่วยงานทางการศึกษา

() ผู้ประกอบการร้านค้า/หจก./บริษัท

() ผู้ปกครองเด็ก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

() ผู้นำชุมชน

() อสม.

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕. ท่านติดต่องานใดกับองค์การบริหารส่วนตำบล

() การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด

() การลงทะเบียนผู้สูงอายุ

() การลงทะเบียนผู้พิการ

() การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้

() ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถม/ดิน

() ขออนุญาตรับรองสิ่งปลูกสร้าง

() ขอดัดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า

() ชำระภาษี

() จัดทะเบียนพาณิชย

() การขอรับการช่วยเหลือเรื่องภัยพิบัติ/ภัยแล้ง

() ขอใช้บริการรถกู้ชีพเพื่อรับ-ส่ง ผู้ป่วย

() การขอรับวัคซีนสำหรับสัตว์เลี้ยง

() ร้องทุกข์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่

() ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ

() ร้องทุกข์ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เช่น เหตุรำคาญ, ถนนชำรุด ฯลฯ

() ขอใช้บริการรถกระเช้า

() การจัดซื้อจัดจ้างกับองค์การบริหารส่วนตำบล

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโนนข่า
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑.องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา				
๒.องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านอย่างเป็นธรรมและไม่เลือก				
๓.โครงการอบรมต่างๆที่องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จัดขึ้น				
๔.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เพจองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ฯลฯ				
๕.ข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ				
๖.ช่องทางการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลฯ เช่น ไลน์, เพจ ฯลฯ				
๗.ช่องทางการแสดงความคิดเห็น				
๘.ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน				
๙.การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่				
๑๐.การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม				
๑๑.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑๒.ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง				
๑๓.เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ				
๑๔.การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ				
๑๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ				

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่พบขณะรับบริการ

.....

.....

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลโนนข่า

๐๔๓-๐๐๐-๙๐๕