

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลกุดข้าว  
อำเภอกฤษณารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกุดข้าวอ่ำเภอภูนิหารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของการให้บริการ+รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดข้าว โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการ ทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหาร ส่วนตำบล การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้เชิงพอใจตาม ภารกิจที่หน่วยงานได้เรื่องเพื่อขอรับการดำเนินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างมากประกอบด้วย ในการให้บริการเป็นอย่างมากประกอบด้วย (๑) ด้านเวลา (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการ ประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลกุดข้าวขอขอบคุณผู้บริหารเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การ บริหารส่วนตำบลกุดข้าวทุกท่าน ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตาม ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดข้าว ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงาน ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดข้าวให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

จัดทำโดย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดข้าว

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว...โทร. ๐๔๓-๘๔๐๘๕๓

ที่..... กส. ๗๒๗๐๑/..... วันที่..... ๔ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว

### เรื่องเดิม

ตามที่ทุกหน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว ได้ให้บริการประชาชนในด้าน ต่างๆ เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนคนพิการ การขอความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป การขออนุญาตใช้น้ำประปา การขออนุญาตก่อสร้าง การรับชำระภาษี และงานอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว มีความเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและประชาชนผู้รับบริการนั้น

### ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว ได้รวบรวมสถิติการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖

### ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว ขอรายงานสถิติการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นข้อมูลใน การบริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำวต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปที่แนบมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ศิริลักษณ์

(นางสาวศิริลักษณ์ กองอุดม)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

(นายสิทธิชัย สิริโชติกุลชัย)

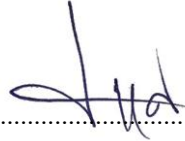
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....



.....  
(นายเมธา นนทมาตย์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว.....



ด.ต.....  
(บุญเส็ง แสนณรงค์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุดค้ำว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดคำว  
อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	95	63.33
หญิง	55	36.67
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	5	3.40
อายุ 20-30 ปี	20	13.30
อายุ 31-40 ปี	45	30.00
อายุ 41-50 ปี	30	20.00
อายุ 51-60 ปี	30	20.00
อายุมากกว่า 60 ปี	20	13.30
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	20	13.30
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	45	30.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	50	33.30
ปริญญาตรี	35	23.40
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	25	16.60
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	10	6.60
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	30	20.00
รับจ้าง	15	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	10	6.60
เกษตรกร	60	40.00
อื่น ๆ	0	0.00

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 63.33 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ อนุปริญญา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.33 และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการ	132	10	8	-	-	88.00
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	25	10	-	-	76.60
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	128	15	7	-	-	85.30
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	140	6	4	-	-	93.30
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	135	12	3	-	-	90.00
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	128	15	7	-	-	85.30
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	125	12	13	-	-	83.30
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	132	16	2	-	-	88.00
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	142	5	3	-	-	94.60
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	134	12	4	-	-	89.30
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	141	7	2	-	-	94.00
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	135	10	5	-	-	90.00
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	138	8	2	-	-	92.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	139	10	1	-	-	92.60
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	142	6	2	-	-	94.60

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 88.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 93.30 ลำดับถัดมาการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน หลังคิดเป็นร้อยละ 90.00 และการติดป้ายประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิด เป็นร้อยละ 85.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ลำดับถัดมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 89.30 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ 94.00 ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.60 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.60

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดคำว  
อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๓.๖๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๑๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดคำว  
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

1. มากที่สุด
2. มาก
3. พอใช้
4. น้อย
5. ต้องปรับปรุง