



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน.....

ที่.....สก.๗๕๕๐๑/.....วันที่.....๓๐ กันยายน.....๒๕๖๖

เรื่อง.....รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน.....ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ที่มีการจัดการบริการประชาชน
ที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองบอน จำนวน ๓๗๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวิทยา จิตคำภา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายธีรวิทย์ ไชยตันเทือก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวขวัญเรือน ชาญชัย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
ประจำปี ๒๕๖๖

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๖ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๓๗๐ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการ
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖๕	๔๔.๕๙
หญิง	๒๐๕	๕๕.๔๑
รวม	๓๗๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๓.๒๔
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๔๖	๑๒.๔๓
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๙๖	๒๕.๙๔
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๗๕	๒๐.๒๘
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๘๘	๒๓.๗๘
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๕๓	๑๔.๓๓
รวม	๓๗๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓.ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๘	๕.๘๗
ประถมศึกษา	๑๔๐	๓๗.๘๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๙๖	๒๕.๙๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๙๔	๒๕.๔๐
ปริญญาตรี	๒๒	๕.๙๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๗๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๙๘	๕๓.๕๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕๐	๑๓.๕๑
รับราชการ	๕๔	๑๔.๖๐
ลูกจ้าง	๕๘	๑๕.๖๗
นักเรียน / นักศึกษา	๑๐	๒.๗๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๗๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	342 / 92.44 %	25 / 6.75%	3 / 0.81%	-	-
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	333 / 90%	30 / 8.10%	7 / 1.90%	-	-
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	344 / 92.97%	22 / 5.94%	4 / 1.09%	-	-
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	290 / 78.38%	66 / 17.83%	14 / 3.79%	-	-
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	288 / 77.84%	70 / 18.92%	12 / 3.24%	-	-
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	311/ 84.05%	51 / 13.79%	8 / 2.16%	-	-
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	255 / 68.92%	80 / 21.62%	35 / 9.46%	-	-
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	250 67.57%	120 / 32.43%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจดีมาก คือ มีผังลำดับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๗ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และเรียงตามลำดับ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖ และขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ๘๔.๐๕

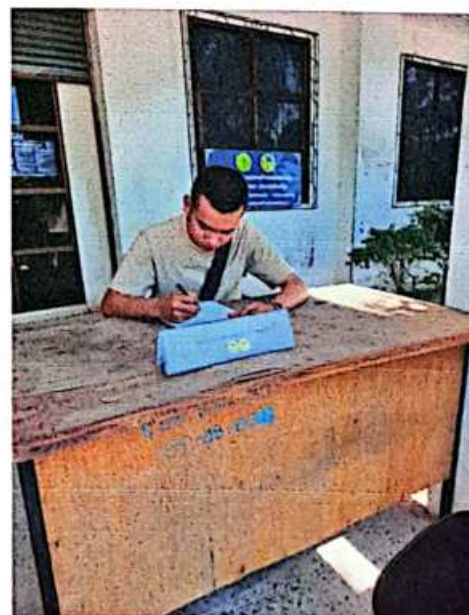
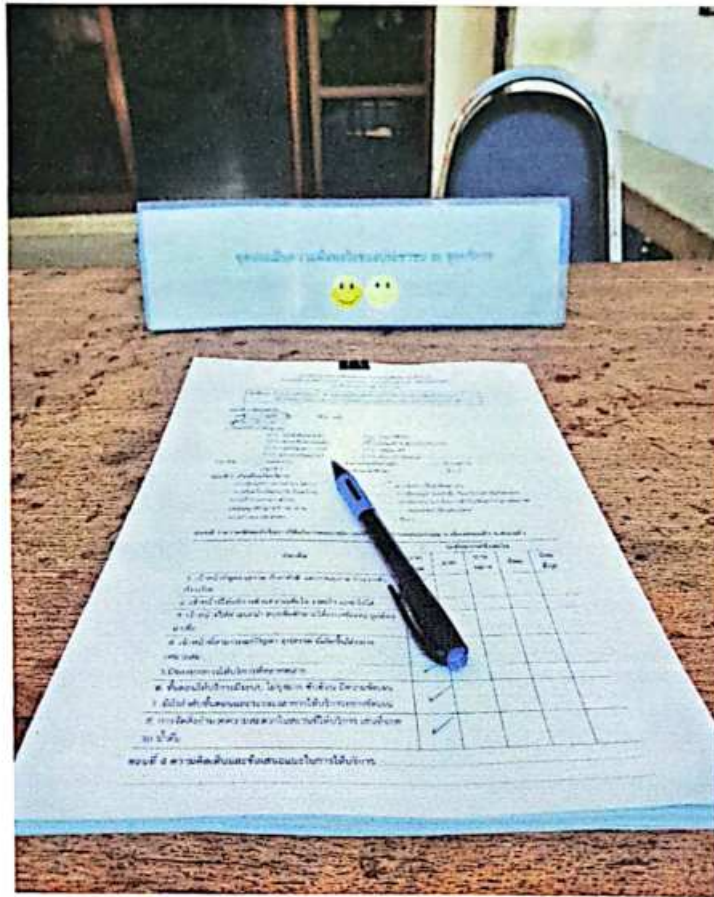
๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๒

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6.ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
..... ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อ.เมืองสระแก้ว จ.สระแก้ว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

4.อาชีพ เกษตรกร..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว ทหาร..... รับราชการ
..... ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | /..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อ.เมืองสระแก้ว จ.สระแก้ว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	/				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	/				
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	/				
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	/				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		/			
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	/				
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	/				
8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม		/			

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....