



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด สำนักปลัด งานธุรการ

ที่ มค ๘๑๒๐๑/

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานส่วนท้องถิ่น ตลอดจนลูกจ้างผู้มาปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

บัดนี้ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงใคร่ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจขอประชาชน รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศศิธร ทวยจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวชมภูษ (ศรีคลัง)

นักทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นายสุทธินันท์ พรอินทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด.....

(นายชิตาย รัตน์เมือง)  
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ณ จุดบริการที่จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด  
(Citizen Feedback)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕  
ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรในท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า "ให้เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของการให้บริการ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งเสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลวงเงินต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด (Citizen Feedback)  
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด  
จำนวน ๑๒๘ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	45	(34.60)
หญิง	85	(65.40)
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>(100.00)</b>
<b>2.อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	20	(15.40)
31 - 40 ปี	25	(19.20)
41 - 50 ปี	42	(32.30)
มากกว่า 50 ปี	43	(33.10)
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>(100.00)</b>
<b>3.การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	23	(17.70)
มัธยมศึกษา	34	(26.20)
ปวช./ปวส.	29	(22.30)
ปริญญาตรี	41	(31.50)
ปริญญาโท	3	(2.30)
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>128</b>	<b>(100.00)</b>
<b>4.อาชีพ</b>		
เกษตรกร	11	(8.50)
ค้าขาย	30	(23.10)
รับจ้าง	21	(16.20)
รับราชการ	12	(9.20)
ธุรกิจส่วนตัว	41	(31.50)
นักเรียนนักศึกษา	15	(11.50)
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>130</b>	<b>(100.00)</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๘๕ คน/๕๙.๓๗% เป็นชาย ๕๕ คน/๓๙.๖๐% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน/๑๔.๔๐% อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน/๑๘.๒๐% อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๒ คน/๓๒.๓๐% อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๓ คน/๓๓.๑๐%

ด้านการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๓ คน/๑๗.๓๐% ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓๔ คน/๒๖.๒๐% ระดับปวช./ปวส. ๒๙ คน/๓๐% ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๑ คน/๓๑.๕๐% ปริญญาโท จำนวน ๓ คน/๒.๓๐%

ด้านอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๑ คน/๘.๕% อาชีพค้าขาย จำนวน ๓๐ คน/๒๓.๑๐% อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๑ คน/๑๖.๒๐% อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๒ คน/๙.๒๐% ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๑ คน/๓๑.๕๐% เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน/๑๑.๕๐%

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากการเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมิน สามารถประมวลผลได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
<b>1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>48.44</b>	<b>39.26</b>	<b>10.35</b>	<b>1.95</b>
1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	61/46.90	53/40.50	15/10.50	1/0.80
2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	62/47.70	53/40.80	13/10.00	1/1.50
3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	60/46.20	53/39.84	14/8.59	3/3.13
4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	63/49.22	48/35.94	17/12.50	2/2.34
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>51.56</b>	<b>35.94</b>	<b>9.90</b>	<b>2.60</b>
5 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	71/54.69	37/28.13	19/14.06	3/3.13
6 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	64/49.22	50/37.50	14/11.72	2/1.56
7 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	65/50.78	65/42.19	7/3.91	3/3.13
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>48.18</b>	<b>40.36</b>	<b>9.38</b>	<b>2.08</b>
8 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	62/47.66	53/41.41	12/8.59	3/2.34
9 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	59/45.31	50/40.63	17/11.72	4/2.34
10 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	66/51.56	51/39.06	11/7.81	2/1.56

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้งสี่ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๖๑/๔๖.๙๐ คน ระดับ

ดี ร้อยละ ๔๐.๘๐/๕๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๑.๕๐/๑๕ คน ควรปรับปรุง ๐.๘๐/๑ คน

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๔๗,๗๐/๖๒ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๐,๘๐/๕๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๐,๑๐/๑๓ คน ควรปรับปรุง ๑,๕๐/๒ คน

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ ๔๖,๒๐/๖๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๙,๕๔/๕๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๙,๕๙/๑๔ คน ควรปรับปรุง ๓,๑๓/๓ คน

เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๔๙,๒๒/๖๓ คน ระดับดีร้อยละ ๓๕,๕๔/๗๘ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๒,๕๑/๑๗ คน ควรปรับปรุง ๒,๓๔/๒ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้งสามข้อ ได้แก่

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๕๔,๖๗/๖๑ คน ระดับดีร้อยละ ๒๙,๑๓/๓๗ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๕,๐๖/๑๙ คน ควรปรับปรุง ๓,๑๓/๓ คน

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมากร้อยละ ๔๙,๒๒/๖๔ คน ระดับดี ร้อยละ ๓๗,๕๐/๕๐ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๑,๗๒/๑๔ คน ควรปรับปรุง ๑,๕๖/๒ คน

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๕๐,๗๘/๑๕ คน ระดับดี ร้อยละ ๔๒,๑๙/๖๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๓,๙๑/๒ คน ควรปรับปรุง ๓,๑๓/๓ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้งสามข้อ ได้แก่

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๗,๖๖/๖๒ คน ระดับดีร้อยละ ๔๑,๔๑/๕๓ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๙,๕๙/๑๒ คน ควรปรับปรุง ๒,๓๔/๓ คน

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๔๕,๓๑/๕๙ คน ระดับดีร้อยละ ๔๐,๖๓/๕๐ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๑,๗๒/๑๗ คน ควรปรับปรุง ๒,๓๔/๔ คน

อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมากร้อยละ ๕๑,๕๖/๖๖ คน ระดับดีร้อยละ ๓๙,๐๖/๕๑ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๗,๔๑/๑๑ คน ควรปรับปรุง ๑,๕๖/๒ คน

#### ส่วนที่ ๔: ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกในการจอดรถ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ

## สรุป

ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด (Citizen Feedback) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นดังนี้

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓
- ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔
- ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๒.๑

### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓
- ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔
- ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙
- ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕
- ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

**รวมผลประเมินทั้ง ๓ ด้าน มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐๓**

\*\*\*\*\*