



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น โทร ๐-๔๓๑๒ ๗๑๑๘.....

ที่...กส.๘๑๓๐๑/๑๕๒..... วันที่...๘ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยได้สอบถามประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จำนวน ๒๐๐ คน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น ได้รวบรวมแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผลการประเมินสรุป ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

๑.๑ ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘

๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ

๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒

๑.๓ ด้านโยธา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

๑.๔ ด้านรายได้และภาษี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗

๑.๕ ด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔

สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วย

๒.๑ ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔

๒.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๑

คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒

๒.๓ ด้านโยธา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒

๒.๔ ด้านรายได้และภาษี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖

๒.๕ ด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒

สรุปความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

๓.๑ ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖

๓.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ

๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖

๓.๓ ด้านโยธา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘

๓.๔ ด้านรายได้และภาษี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๓.๕ ด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

สรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

๔.๑ ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒

๔.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

๔.๓ ด้านโยธา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒

๔.๔ ด้านรายได้และภาษี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖

๔.๕ ด้านการศึกษา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒

สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗

รวมระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

เห็นควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา




(นางสมสมัย ออนเขียว)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น

- ความเห็นของปลัด อบต.

.....
.....



(นายภูษิต ศรีบรรดิช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น

- ความเห็นของนายก อบต.

.....
.....



(นายสุชาติ สิ้นหะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น
อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน โดยสอบถามประชาชนทุกระดับ จำนวน ๒๐๐ คน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ คน หรือร้อยละ ๑๐๐ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ สถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน อยู่ในระดับมากที่สุด (๔.๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖



(นายสุชาติ สันหะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน

สารบัญ

สารบัญ	(ก)
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตของการประเมิน	๑
ระเบียบวิธีการประเมิน	๒
การประมวลผล	๒
หลักเกณฑ์การแปลผล	๒
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๓
ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ม่น	๓
ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ม่นด้านการรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	๔
ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น	๕
ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น	๖
ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ม่น	๗
ภาคผนวก	๘

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. ความเป็นมา

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๘ (และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ด้วยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นอกจากนี้ ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเร่งพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการบริการ อันจะ นำไปสู่ระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยได้ดำเนินการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น จึงมีนโยบายมุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานระบบการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ และมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเป็นธรรม อันจะ ส่งผลต่อภาพพจน์ขององค์กรที่ประชาชนพึงพอใจ มีการพัฒนาระบบงาน มีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และมีคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนด

เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น จึงได้ศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อันจะนำมาซึ่งการยกระดับมาตรฐานการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น
- ๒.๒ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการประชาชน

๓. ขอบเขตของการประเมิน

๓.๑ ขอบเขตเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน รวม ๒๐๐ คน

๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔. ระเบียบวิธีการประเมิน

๔.๑ ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น จำนวน ๒๐๐ คน

๔.๒ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้มอบหมายให้แต่ละส่วนแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ แล้วทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำส่งสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้รับแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔.๓ การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามด้วยข้อคำถาม ลักษณะมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) สำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อคำถามเปิด สำหรับแสดงความคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๕. การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลแล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

๖. หลักเกณฑ์การแปลผล

การแปลผลคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๗. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ด้านสาธารณสุข (เฉลี่ยรวม)	๔.๔๙	มากที่สุด
๑.๑.๑ ขั้นตอนในการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และ และโรคปากเท้าเปื่อยในโค - กระบือ	๔.๕๖	มากที่สุด
๑.๑.๒ มีแผนผังในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๔๑	มากที่สุด
๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๒.๑ ขั้นตอนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี	๔.๒๙	มากที่สุด
๑.๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการกลุ่มอาชีพ	๔.๓๒	มากที่สุด
๑.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.) (เฉลี่ยรวม)	๔.๑๔	มาก
๑.๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับงานไฟฟ้าและถนน	๔.๑๘	มาก
๑.๓.๒ มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน	๔.๑๐	มาก
๑.๔ ด้านรายได้และภาษี (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๕	มากที่สุด
๑.๔.๑ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจัดเก็บภาษีที่แน่นอน	๔.๓๔	มากที่สุด
๑.๔.๒ ขั้นตอนในการให้คำแนะนำเรื่องภาษี	๔.๓๕	มากที่สุด
๑.๕ ด้านการศึกษา (เฉลี่ยรวม)	๔.๒๒	มากที่สุด
๑.๕.๑ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๑๘	มาก
๑.๕.๒ มีการแยกแผนงานในการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๒๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมแต่ละด้าน	๔.๓๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (ร้อยละ ๘๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑.๑ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๔๙ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อที่ ๑.๔ ด้านรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๕ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด ข้อที่ ๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๑ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด และข้อที่ ๑.๕ ด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๒ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ ๑.๓ ด้านโยธา ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๔ ระดับความพึงพอใจ = มาก

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ด้านสาธารณสุข (เฉลี่ยรวม)	๔.๑๒	มาก
๑.๑.๑ หน่วยบริการด้านการกำจัดขยะ	๔.๑๐	มาก
๑.๑.๒ หน่วยบริการด้านการฉีดวัคซีนสัตว์	๔.๑๕	มาก
๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๒.๑ มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการประชาชน	๔.๒๙	มากที่สุด
๑.๒.๒ การติดต่อราชการทางโทรศัพท์ / แฟกซ์	๔.๓๒	มากที่สุด
๑.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.) (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๓.๑ หนังสือ จดหมาย หรือใบแจ้งซ่อมไฟฟ้า / ถนน	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๓.๒ การติดต่อราชการทางโทรศัพท์	๔.๓๐	มากที่สุด
๑.๔ ด้านรายได้และภาษี (เฉลี่ยรวม)	๔.๑๓	มาก
๑.๔.๑ การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	๔.๑๘	มาก
๑.๔.๒ ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๐๙	มาก
๑.๕ ด้านการศึกษา (เฉลี่ยรวม)	๔.๑๖	มาก
๑.๕.๑ การให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน	๔.๒๙	มากที่สุด
๑.๕.๒ การติดต่อราชการทางโทรศัพท์	๔.๐๒	มาก
เฉลี่ยรวม	๔.๒๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๑ (ร้อยละ ๘๔.๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และข้อที่ ๑.๓ ด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๓๑ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อที่ ๑.๕ ด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๖ ระดับความพึงพอใจ = มาก และข้อที่ ๑.๔ ด้านรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๓ ระดับความพึงพอใจ = มาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ ๑.๑ ด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๒ ระดับความพึงพอใจ = มาก

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ด้านสาธารณสุข (เฉลี่ยรวม)	๔.๑๓	มาก
๑.๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้วัคซีน	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๑.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	๔.๑๓	มาก
๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เฉลี่ยรวม)	๔.๒๘	มากที่สุด
๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ	๔.๓๐	มากที่สุด
๑.๒.๒ เจ้าหน้าที่มีมารยาท สุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๔.๒๖	มากที่สุด
๑.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.) (เฉลี่ยรวม)	๔.๒๙	มากที่สุด
๑.๓.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๙	มากที่สุด
๑.๓.๒ การชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ติดต่อราชการ	๔.๓๐	มากที่สุด
๑.๔ ด้านรายได้และภาษี (เฉลี่ยรวม)	๔.๕๒	มากที่สุด
๑.๔.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเรื่องที่ให้บริการ	๔.๕๓	มากที่สุด
๑.๔.๒ เจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๕๐	มากที่สุด
๑.๕ ด้านการศึกษา (เฉลี่ยรวม)	๔.๔๕	มากที่สุด
๑.๕.๑ เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็ว	๔.๕๑	มากที่สุด
๑.๕.๒ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ	๔.๓๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๓๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๓ (ร้อยละ ๘๖.๖) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑.๔ ด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๕๒ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อที่ ๑.๕ ด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๕ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด ข้อที่ ๑.๓ ด้านโยธา ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๙ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด และข้อที่ ๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย = ๔.๒๘ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ ๑.๑ ด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย = ๔.๑๓ ระดับความพึงพอใจ = มาก

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ด้านสาธารณสุข (เฉลี่ยรวม)	๔.๔๖	มากที่สุด
๑.๑.๑ มีเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ	๔.๕๓	มากที่สุด
๑.๑.๒ มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ	๔.๓๙	มากที่สุด
๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๐	มากที่สุด
๑.๒.๑ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก (Smart Card Reader)	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๒.๒ มีการออกหน่วยบริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่	๔.๒๘	มากที่สุด
๑.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.) (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๖	มากที่สุด
๑.๓.๑ มีแบบฟอร์มคำร้องในการติดต่อราชการ	๔.๓๙	มากที่สุด
๑.๓.๒ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ	๔.๓๓	มากที่สุด
๑.๔ ด้านรายได้และภาษี (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๓	มากที่สุด
๑.๔.๑ การบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	๔.๓๐	มากที่สุด
๑.๔.๒ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการประชาชน	๔.๓๗	มากที่สุด
๑.๕ ด้านการศึกษา (เฉลี่ยรวม)	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๕.๑ มีที่รับรองให้ประชาชนเวลามาติดต่อราชการ	๔.๓๑	มากที่สุด
๑.๕.๒ มีหนังสือให้อ่านเวลารอเพื่อติดต่อราชการ	๔.๓๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๕ (ร้อยละ ๘๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑.๑ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๔๖ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อที่ ๑.๓ ด้านโยธา ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๖ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด ข้อที่ ๑.๔ ด้านรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด และข้อที่ ๑.๕ ด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๑ ระดับความพึงพอใจ = มากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ ๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย = ๔.๓๐ แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๐	มากที่สุด
๒. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	๔.๒๑	มากที่สุด
๓. ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	มากที่สุด
๔. ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๓๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖ เมื่อพิจารณาแต่ละระดับความพึงพอใจแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยสูงสุด = ๔.๓๕ รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓ และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = ๔.๓๐ ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = ๔.๒๑ แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
๒. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม :
 ชาย หญิง
๒. การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม :
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป
๓. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม :
 อายุ ๑๕ - ๒๐ ปี อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป
๔. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม :
 รับราชการ/พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 เกษตรกรรม ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.๑ ด้านสาธารณสุข					
๑.๑.๑ ขั้นตอนในการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และโรคปากเท้าเปื่อยในโค - กระบือ					
๑.๑.๒ มีแผนผังในการให้บริการอย่างชัดเจน					
๑.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๑.๒.๑ ขั้นตอนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื่อเอดส์					
๑.๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการกลุ่มอาชีพ					
๑.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.)					
๑.๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับงานไฟฟ้าและถนน					
๑.๓.๒ มีแผนผังผู้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน					
๑.๔ ด้านรายได้และภาษี					
๑.๔.๑ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจัดเก็บภาษีที่แน่นอน					
๑.๔.๒ ขั้นตอนในการให้คำแนะนำเรื่องภาษี					

๑.๕ ด้านการศึกษา					
๑.๕.๑ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๑.๕.๒ มีการแยกแผนงานในการให้บริการอย่างชัดเจน					

๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๑ ด้านสาธารณสุข					
๒.๑.๑ หน่วยบริการด้านการกำจัดมูลฝอย					
๒.๑.๒ หน่วยบริการด้านการฉีดวัคซีนสัตว์					
๒.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๒.๒.๑ มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อให้บริการประชาชน					
๒.๒.๒ การติดต่อราชการทางโทรศัพท์ / แฟกซ์					
๒.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.)					
๒.๓.๑ หนังสือ จดหมาย หรือใบแจ้งซ่อมไฟฟ้า / ถนน					
๒.๓.๒ การติดต่อราชการทางโทรศัพท์					
๒.๔ ด้านรายได้และภาษี					
๒.๔.๑ การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
๒.๔.๒ ป้ายประชาสัมพันธ์					
๒.๕ ด้านการศึกษา					
๒.๕.๑ การให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน					
๒.๕.๒ การติดต่อราชการทางโทรศัพท์					

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ ด้านสาธารณสุข					
๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้วัคซีน					
๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
๓.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๓.๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมกลุ่มอาชีพ					
๓.๒.๒ เจ้าหน้าที่มีมารยาท สุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.)					
๓.๓.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓.๓.๒ การชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้มาติดต่อราชการ					
๓.๔ ด้านรายได้และภาษี					
๓.๔.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเรื่องที่ให้บริการ					
๓.๔.๒ เจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
๓.๕ ด้านการศึกษา					
๓.๕.๑ เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็ว					
๓.๕.๒ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ					

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.๑ ด้านสาธารณสุข					
๔.๑.๑ มีเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ					
๔.๑.๒ มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ					
๔.๒ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
๔.๒.๑ มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ					
๔.๒.๒ การออกหน่วยบริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่					
๔.๓ ด้านโยธา (เฉพาะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.)					
๔.๓.๑ มีแบบฟอร์มคำร้องในการติดต่อราชการ					
๔.๓.๒ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ					
๔.๔ ด้านรายได้และภาษี					
๔.๔.๑ การบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่					
๔.๔.๒ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการประชาชน					
๔.๕ ด้านการศึกษา					
๔.๕.๑ มีที่รับรองให้ประชาชนเวลามาติดต่อราชการ					
๔.๕.๒ มีหนังสือ/หนังสือพิมพ์ให้อ่านเวลารอเพื่อติดต่อราชการ					

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

หลักเกณฑ์การแปลผล

การแปลผลคะแนนความพึงพอใจมีหลักเกณฑ์ดังนี้

๑. ค่าเฉลี่ย	๔.๕๐ - ๕.๐๐	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๒. ค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ - ๔.๔๙	มีระดับความพึงพอใจมาก
๓. ค่าเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๔๙	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
๔. ค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	มีระดับความพึงพอใจน้อย
๕. ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด