



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน โทร. ๐๔๓-๙๘๘๙๐๕๗

ที่ มค ๗๗๑๐๑.๑/๒๘๕

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน


ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในรอบปี พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคและความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง ผลของการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

### ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๐๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๔๗
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๐๒

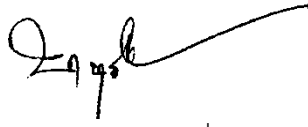
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน จึงเรียนมาเพื่อแจ้งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ทราบ เพื่อจะดำเนินการต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก   
(สุทัศน์ พลศรีพิมพ์)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดฯ.....

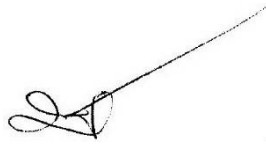
.....



(นางสาวนนุช อิมเรือง)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ปอพาน

ความเห็นของปลัด อบต.....

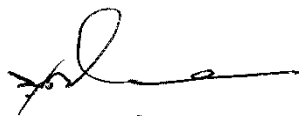
.....



(นางบัวลอย โยธะบุรี)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน

ความเห็นของนายก อบต.....

.....



(นายบุญแฝง เถิงบุญ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอเขาชัย จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ 2565

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ**

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  4) 41 - 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
  - 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
  - 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
  - 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  2) ผู้ประกอบการ
  - 3) ประชาชนผู้รับบริการ  4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
  - 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	59	48.36	
• หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21 - 40 ปี	47	38.52	
• 41 - 60 ปี	40	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	45.90	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
• ปริญญาตรี	4	3.28	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	43	76	3	0	0	4.33	86.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	35	80	7	0	0	4.23	84.59
<b>รวม</b>						<b>4.28</b>	<b>85.57</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	35	59	27	1	0	4.05	80.98
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	29	65	27	1	0	4.00	80.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	26	64	32	0	0	3.95	79.02
<b>รวม</b>						<b>4.00</b>	<b>80.00</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	64	47	6	5	0	4.39	87.87
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	36	68	16	2	0	4.13	82.62
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	25	72	24	1	0	3.99	79.84
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	26	79	24	3	0	4.30	85.90
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	18	79	25	0	0	3.94	78.85
<b>รวม</b>						<b>4.15</b>	<b>83.02</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	23	70	28	1	0	3.94	78.85
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	16	81	25	0	0	3.93	78.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	15	80	27	0	0	3.90	78.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	33	71	18	0	0	4.12	82.46
<b>รวม</b>						<b>3.97</b>	<b>79.47</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	17	71	29	5	0	3.82	76.39

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 86.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.98 รองลงมา เป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 79.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.87 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 82.62 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 85.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ คิดเป็นร้อยละ 78.85 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 2 (ระดับดี)

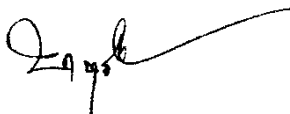
**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ปอพาน**

**อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	85.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	80.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	83.02
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.47
<b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>82.02</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.02

(ลงชื่อ)

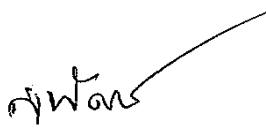


หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวนงนุช อิมเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ปอพาน

(ลงชื่อ)



คณะทำงาน

(สุทัศน์ พลศรีพิมพ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)



คณะทำงาน

(นางสุพร เจริญรักษ์)

ผู้ช่วย นักทรัพยากรบุคคล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลพวน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  4) 41 - 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  2) ผู้ประกอบการ  
 3) ประชาชนผู้รับบริการ  4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓				
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	✓				
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	✓				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	✓				
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	✓				
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	✓				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	✓				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	✓				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	✓				
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	✓				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	✓				
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	✓				
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	✓				

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน

ที่ ๖๒๕/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

\*\*\*\*\*

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๑ มาตรา ๖ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังรายชื่อต่อไปนี้

- |                            |                           |                      |
|----------------------------|---------------------------|----------------------|
| ๑. นางสาวนงนุช อิ่มเรือง   | หัวหน้าสำนักปลัด          | ประธานคณะกรรมการ     |
| ๒. จำเอกสุทัศน์ พลศรีพิมพ์ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน | คณะกรรมการ           |
| ๓. นางสุพร เจริญรักษ์      | ผช.นักทรัพยากรบุคคล       | คณะกรรมการ/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

- (๑) ติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
- (๒) เสนอข้อเสนอแนะจากประชาชน และข้อคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแก่ผู้บริหาร
- (๓) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ และรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(ลงชื่อ)

(นางบัวลอย โยธะบุรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน