



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย โทร. 0 - 4484 - 8695

ที่ ขย 71701 / วันที่ 3 ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านเวลา
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน) ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย มีคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ **ระดับดีมาก**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางจิรวรรณ สีภูหล้า)
หัวหน้าสำนักปลัด

() ทราบ

(นางวรรณภา โคตะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย

ที่ ขย 71701 / ว.1022



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย
อำเภอคอนสวรรค์ ขย 36140

3 ตุลาคม 2565

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1-13 และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย หมู่ที่ 1-12

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศฯ

จำนวน 1 ชุด

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านเวลา
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน) ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ **ระดับดีมาก** จึงขอส่งสำเนาประกาศมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ปิดประกาศ ประชาสัมพันธ์ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางวรรณภา โคตะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย

สำนักปลัด ฯ

โทรศัพท์ 0-4484-8395

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4484-8695 ต่อ 14

[http:// www.kokmungngoi.go.th](http://www.kokmungngoi.go.th)

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านเวลา
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ **ระดับดีมาก**

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 3 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565

(นางวรรณภา โคตะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2565

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ประจำปี พ.ศ.2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย ประจำปี พ.ศ.2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	33	(33)
หญิง	67	(67)
รวม	100	(100)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	7	(7)
21 - 40 ปี	46	(46)
41 - 60 ปี	22	(22)
60 ปีขึ้นไป	25	(25)
รวม	100	(100)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	42	(42)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	38	(38)
ปริญญาตรี	18	(18)
สูงกว่าปริญญาตรี	2	(2)
รวม	100	(100)
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	31	(31)
ผู้ประกอบการ	12	(12)
ประชาชนผู้รับบริการ	52	(52)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2	(2)
อื่นๆ โปรตระบุ รั้นรหขกร	3	(3)
รวม	100	(100)

จากการประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

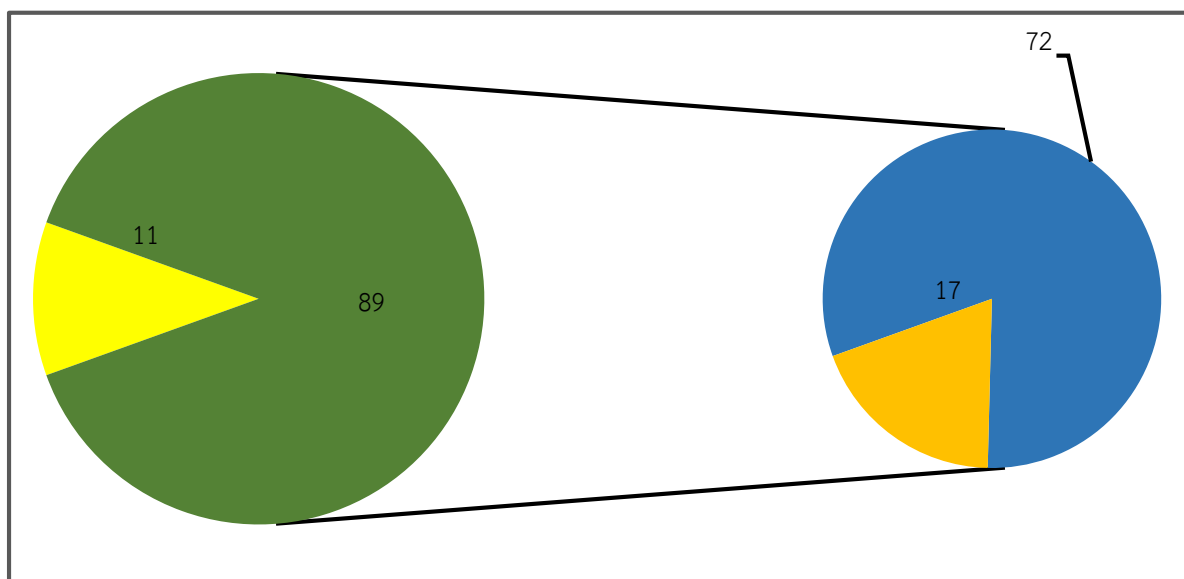
เพศ	➔	เพศ หญิง มากกว่าถึงร้อยละ 67 และเป็นเพศ ชาย ร้อยละ 33
อายุ	➔	ระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 46 รองลงมา 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 25 41-60 ปี ร้อยละ 22 และ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7
การศึกษา	➔	ประถมศึกษา ร้อยละ 42 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 38 ปริญญาตรี ร้อยละ 18 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2
สถานภาพ	➔	ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ 52 รองลงมา เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ร้อยละ 31 ผู้ประกอบการ ร้อยละ 12 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 2 อื่นๆ ร้อยละ 3

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-	11	72	17
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	5	75	10
3. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	-	-2	8	71	19
4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	-	-3	7	74	6
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	-	-	4	81	15
6. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	-	-	4	76	20
7. ความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	-	-	5	85	10
8. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	-	-2	5	73	20
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	-	-1	4	80	15
10.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	-	-1	8	75	15
รวม	-	0.90	6.10	76.20	14.70

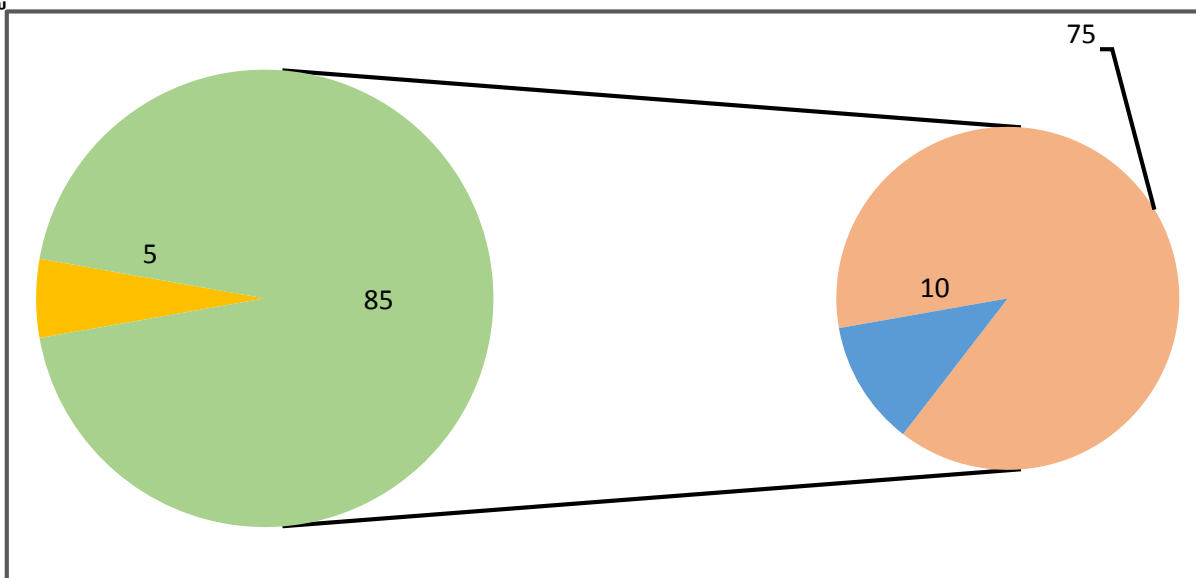
แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แผนภูมิที่ 1 : การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด



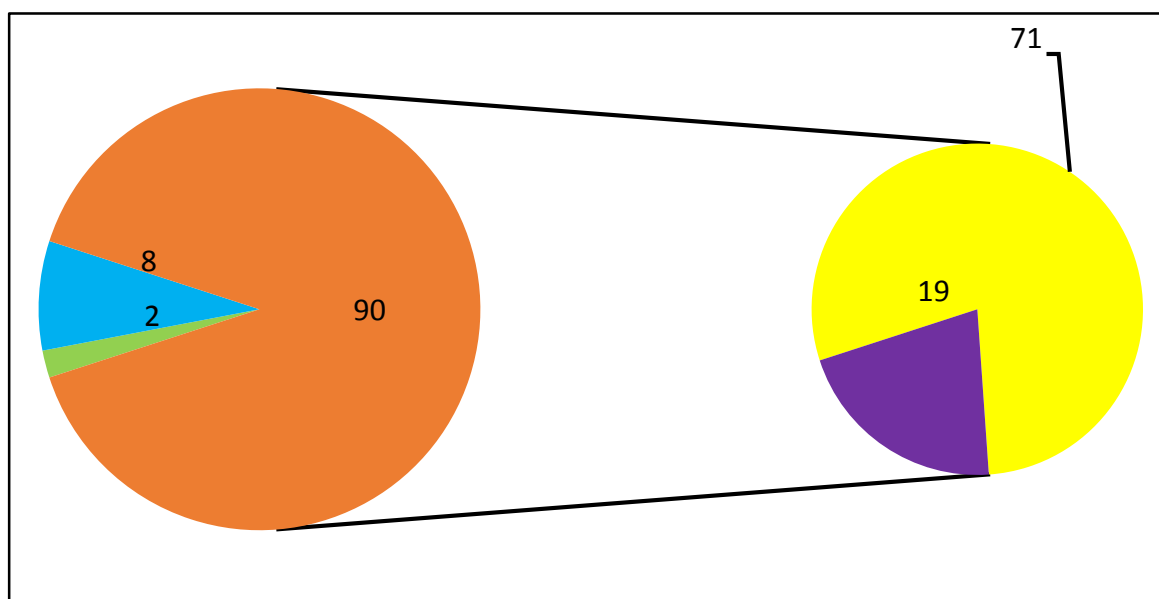
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 89 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11 ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11

แผนภูมิที่ 2 : ความรวดเร็วในการให้บริการ



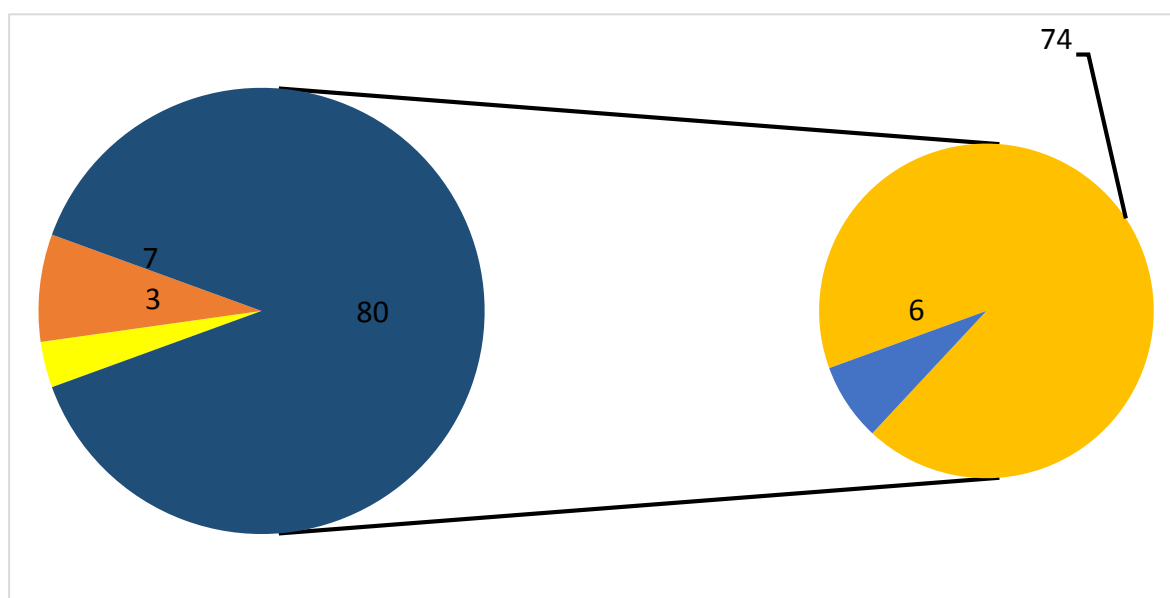
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15

แผนภูมิที่ 3 : การติตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



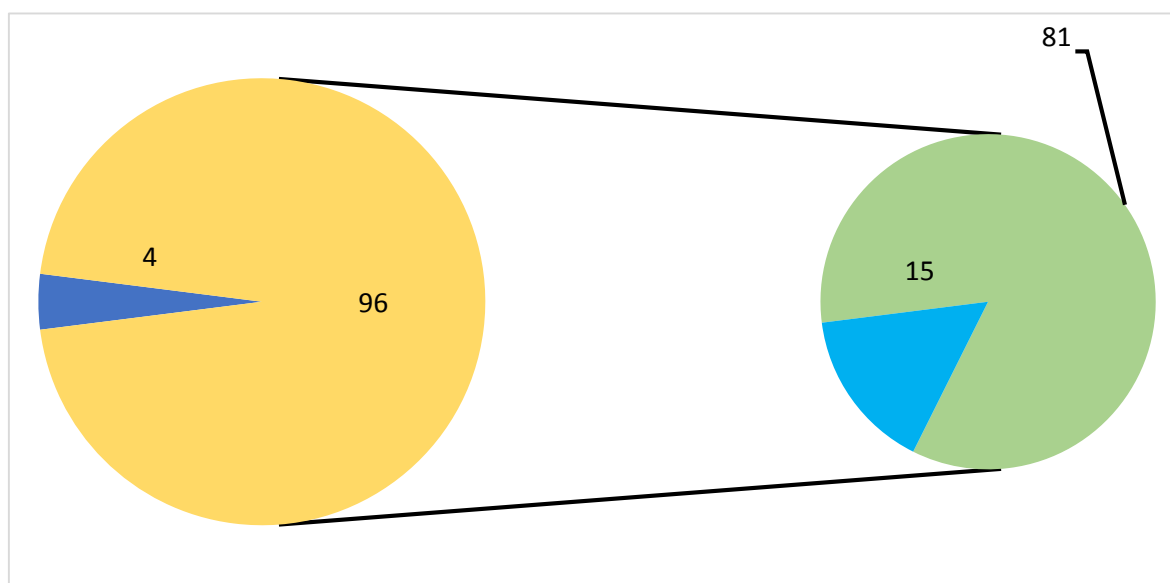
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ การติตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 71 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 และ ลำดับสุดท้าย น้อย คิดเป็นร้อยละ 2

แผนภูมิที่ 4 : การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้



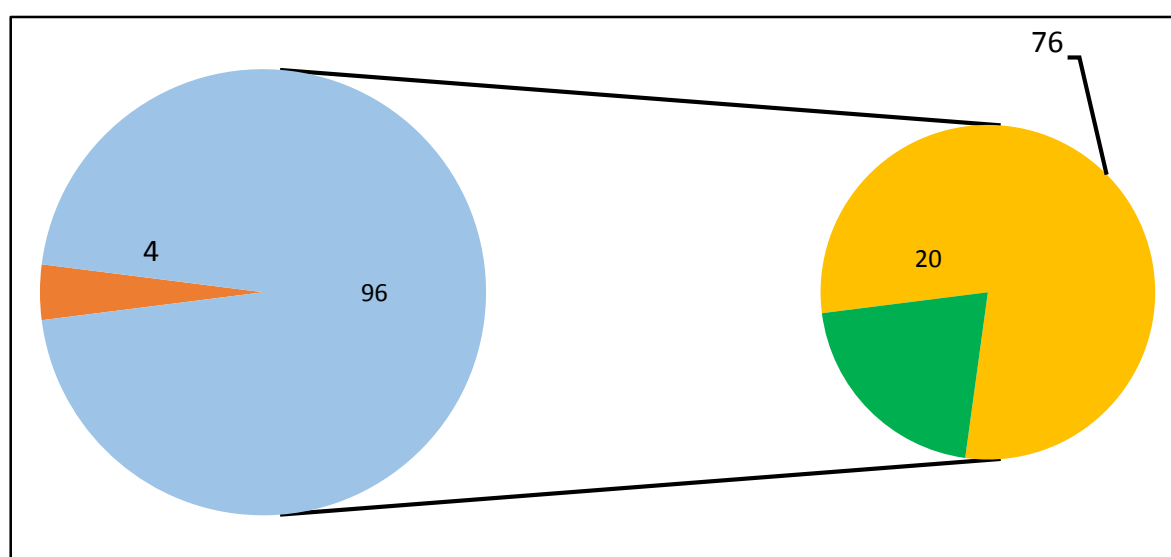
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 74 ลำดับที่สอง คือ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7 ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 3

แผนภูมิที่ 5 : การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน



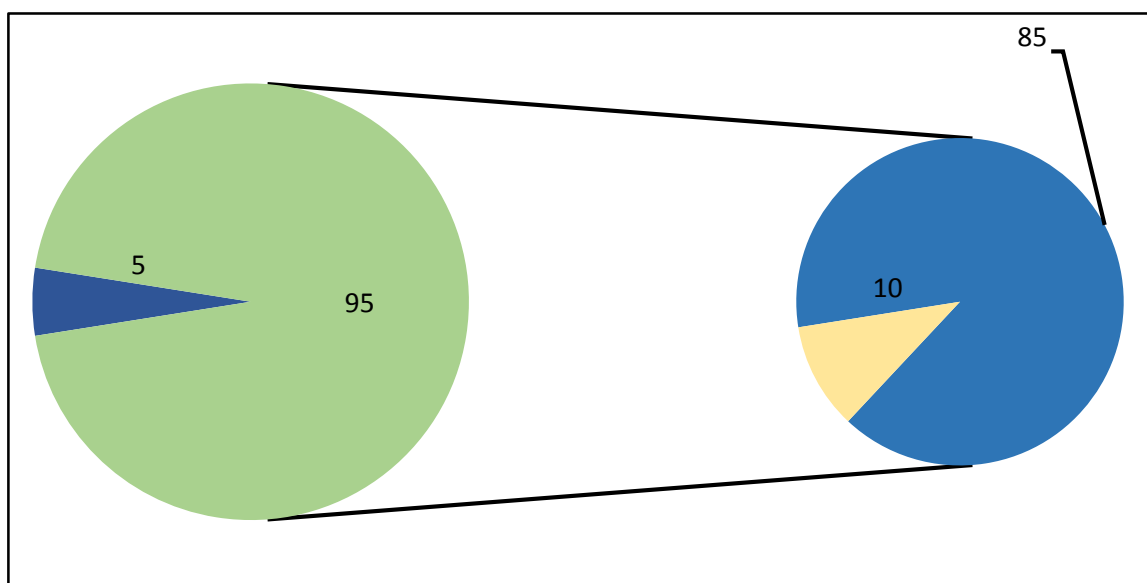
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4

แผนภูมิที่ 6 : ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ



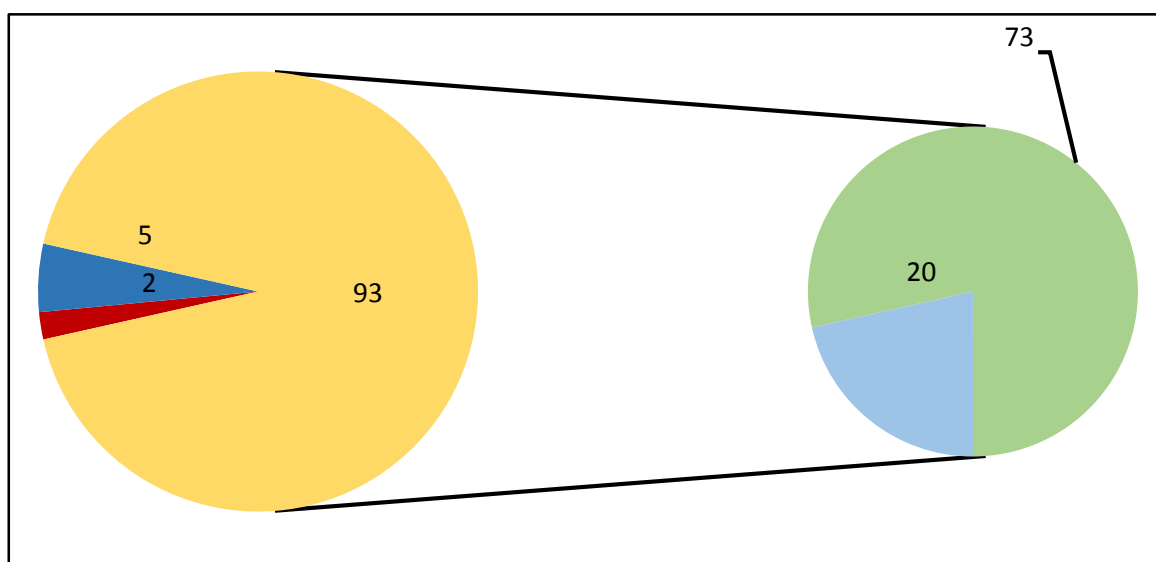
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 76 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4

แผนภูมิที่ 7 : ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



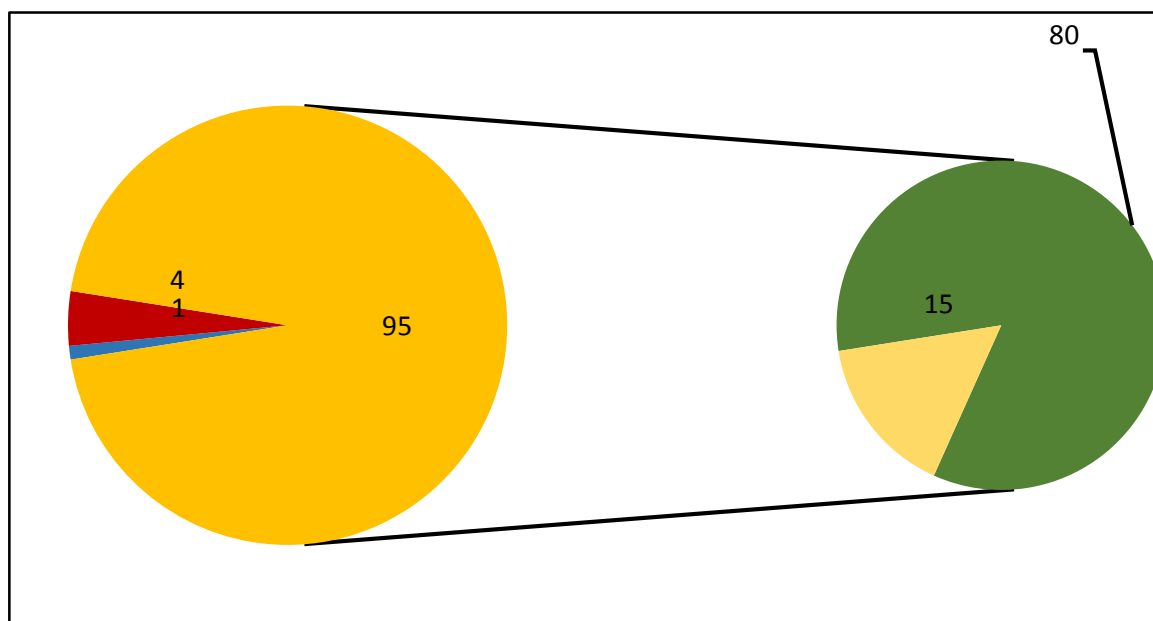
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5

แผนภูมิที่ 8 : จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก



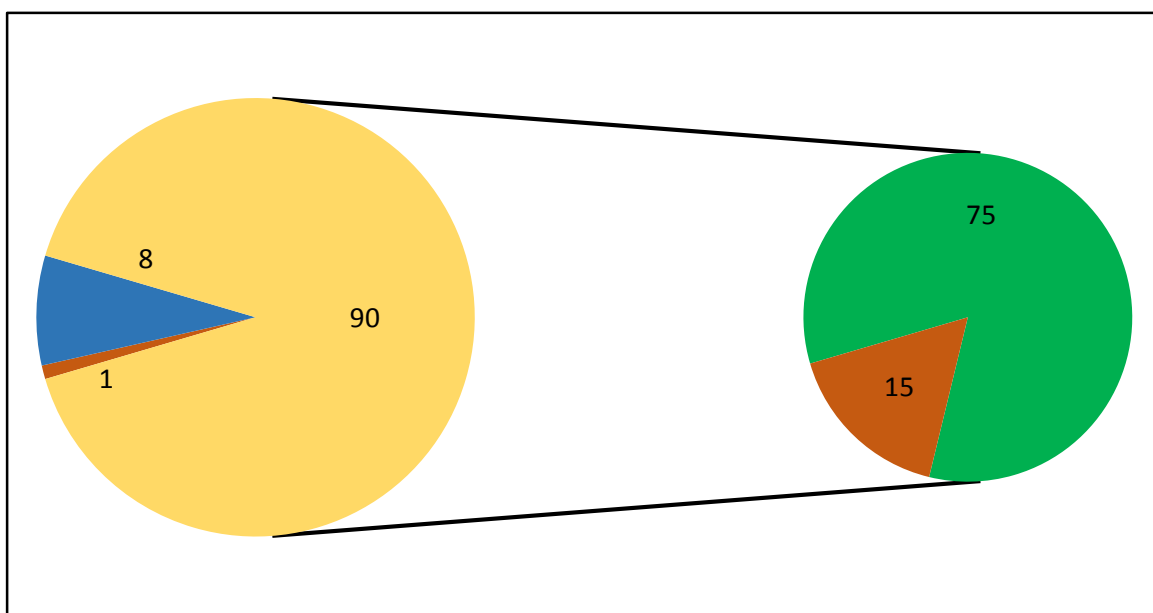
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 73 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 2

แผนภูมิที่ 9 : ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ



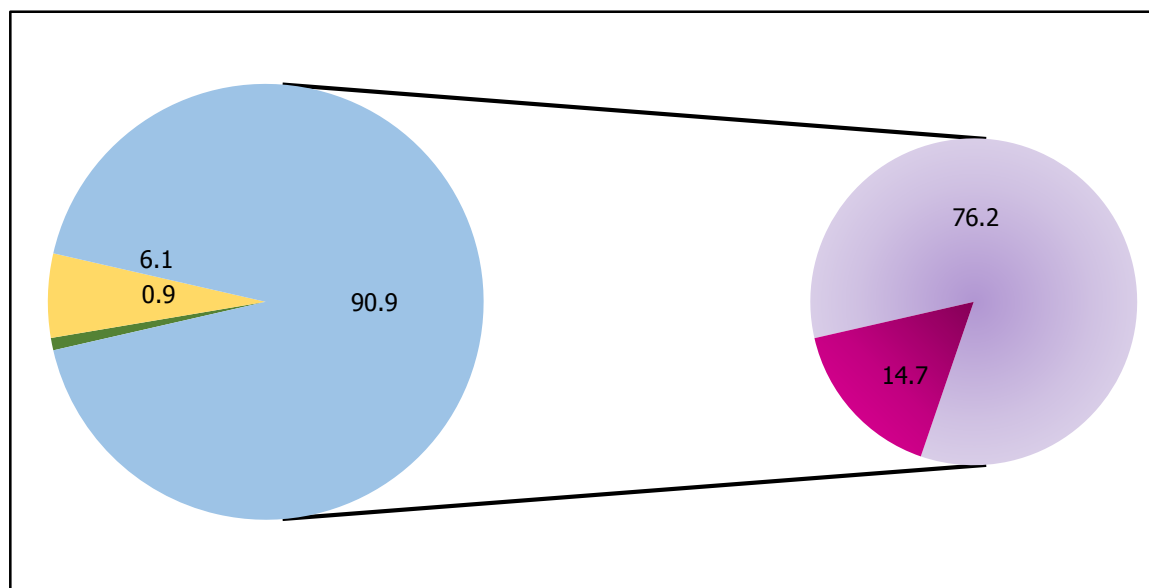
จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 1

แผนภูมิที่ 10 : ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ



จากแผนภูมิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับสูงสุด คือ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 75 ลำดับที่สอง คือ ระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 และ ลำดับสุดท้าย มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 1

แผนภูมิที่ 11 : สรุปผลการพึงพอใจ



แผนภูมิที่ 11 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก คือ คิดเป็นร้อยละ 90.9 ลำดับที่สอง คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.1 ลำดับที่สาม คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.7 และ ลำดับสุดท้าย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ น้อย คิดเป็นร้อยละ 0.9

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากขึ้นไปรวม ร้อยละ 90.90 ส่วนในระดับ ความพึงพอใจระดับ ปานกลาง มีเพียงร้อยละ 6.1 ในระดับ ความพึงพอใจระดับ น้อย มีเพียงร้อยละ 0.9 และไม่พบผู้ที่ไม่พึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมั่งงอย

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีการประเมินเป็นประจำทุกปีเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป