

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง  
อำเภอเขาสวนกวาง  
จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ความพึงพอใจต่อประเภทการบริการ (๒) ด้านความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และ (๓) ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพร้อมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ขอขอบคุณ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

ตุลาคม ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง  
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

**๑.กลุ่มตัวอย่าง**

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๘๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๓)

**๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง  
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

**๔.การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง  
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการ  
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.เพศ</b>		
๑ ชาย	๔๑	๕๑.๒๕
๒.หญิง	๓๙	๔๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐
<b>๒.อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐	-	-
๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๒.๕
๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๓๑.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๒๔	๓๐
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๑๘.๗๕
๖๑ปีขึ้นไป	๖	๗.๕
รวม	๘๐	๑๐๐
<b>๓.ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>		
๑.ประชาชนทั่วไป	๖๖	๘๒.๕๐
๒.ชุมชน	๘	๑๐.๐๐
๓.องค์กรเอกชน	๑	๑.๒๕
๔.หน่วยงานภาครัฐ	๔	๕.๐๐
๕.หน่วยงานภาคเอกชน	๑	๑.๒๕

รวม	๘๐	๑๐๐
<b>๔.การเข้าใช้สถานที่ของ หน่วยงานนี้เพื่อ</b>		
๑.จัดฝึกอบรม	๑	๑.๒๕
๒.จัดประชุม/สัมมนา	๙	๑๑.๒๕
๓.ศึกษาดูงาน	๐	๐
๔.อื่น ๆ ระบุ .....	๗๐	๘๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

**ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

**เกณฑ์การให้คะแนน**

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ค่อนข้าง พอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
ระดับคะแนน	๕	๔	๓	๒	๑

**๑.ความพึงพอใจต่อประเภทการบริการ**

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ	๔.๖๑	มาก	๙๒.๒๕	
๒ งานให้บริการด้านกองช่างและการ ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค	๔.๕๗	มาก	๙๑.๕	
๓.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	๔.๕๗	มาก	๙๑.๕	
๔.งานให้บริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	๔.๕๕	มาก	๙๑	

**๒.ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	มาก	๘๗.๕๐	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๔	มาก	๙๐.๗๕	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๕๑	มาก	๙๐.๒๕	
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓๙	มาก	๘๗.๗๕	
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๐	มาก	๘๘	
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๓๖	มาก	๘๗.๒๕	
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๙	มาก	๘๗.๗๕	
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	

### ๓.ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>				
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๔๔	มาก	๘๘.๗๕	
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๔๕	มาก	๘๙.๐๐	
<b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ</b>				
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๔.๕๐	มาก	๙๐.๐๐	
๕.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
<b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ</b>				
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง ประกอบด้วย ประกอบด้วยสำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง จากตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนเต็ม เท่ากับ ๕ แบ่งลำดับ ความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

### พึงพอใจมากที่สุดคือ

#### ๑.ด้านความพึงพอใจต่อประเภทการบริการ

การให้บริการด้านสวัสดิการเบียดชีพ ได้รับความพึงพอใจต่อผู้เข้ารับบริการมากที่สุด ระดับ ความพึงพอใจมาก คะแนน ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ .

#### ๒.ด้านความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน หลัง ระดับคะแนนที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ .

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ระดับคะแนนที่ ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๕

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับ บริการระดับคะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการให้บริการในภาพรวม ระดับคะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

#### ๓.ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

๑.การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ระดับคะแนนที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๒.การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นอย่างดี คะแนนที่ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓.การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หน่วยงานมีใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ระดับคะแนนที่ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕

### ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ

#### ๑.ด้านความพึงพอใจต่อประเภทการบริการ

งานให้บริการด้านกองช่างและการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค และงานให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษี ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕ .

#### ๒.ด้านความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับคะแนนที่ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ .

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ระดับ คะแนนที่ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ระดับคะแนนที่ ๔.๓๔ คิดเป็น ร้อยละ ๘๖.๗๕

๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ระดับคะแนนที่ ๔.๓๙ คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๗๕

#### ๓.ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

๑.การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส ระดับคะแนนที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๒.การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ ระดับ คะแนนที่ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๕

๓. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ ระดับคะแนนที่ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕

### ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ การวิเคราะห์จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นพบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านให้บริการด้านกองช่างและการซ่อมแซมระบบสาธารณสุขปโภค และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นอาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สายด่วน Website กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ จัดให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในพื้นที่หน่วยงาน

๒.๓. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสวนกวาง อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๓.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะต่อหน่วยงานหลากหลายช่องทางมากขึ้น เพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๒ จัดสถานที่ให้สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้การบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

\*\*\*\*\*