



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม
เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ในการให้บริการในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ การเจ็บไข้ได้ป่วย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การทำมาหากิน การเลี้ยงชีพ และอื่นๆ อีกมากมาย ที่เป็นภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามกฎหมาย การที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม จะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ ๓ ประการ คือ ๑.ประสิทธิภาพ (Efficiency) ๒. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และ ๓. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholders)

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม ได้รวบรวมการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้ง ๔ ด้าน เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| • ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ ๗๐.๐๙ |
| • ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ ๘๒.๐๐ |
| • ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ ๗๕.๐๐ |
| • ด้านช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ ๘๕.๑๔ |

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๖

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิชาญ วิชาธรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

ฉบับ

ที่ ขย ๓๒๘๐๑/ว. ๙๕๕

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน กำนันตำบลนาหนองทุ่ม, ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และสมาชิก อบต. ทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจ ฯ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ในการให้บริการในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ การเจ็บไข้ได้ป่วย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การทำมาหากิน การเลี้ยงชีพ และอื่นๆ อีกมากมาย ที่เป็นภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามกฎหมายจึงจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholders) และองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม ได้ดำเนินการประกาศผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้แจ้งประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิชาญ วิชาธรรม)

สำนักปลัด อบต.

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๔๔๘๘-๓๐๘๕

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

ผู้พิมพ์	ผู้พิมพ์
ผู้ตรวจ	ผู้ตรวจ
หัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน
ปลัด อบต.	ปลัด อบต.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอกำแพงศรี จังหวัดชัยภูมิ
ที่

วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ในการให้บริการในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ การเจ็บไข้ได้ป่วย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การทำมาหากิน การเลี้ยงชีพ และอื่นๆ อีกมากมาย ที่เป็นภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามกฎหมาย การที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม จะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ ๓ ประการ คือ ๑. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ๒. ประสิทธิผล (Effectiveness) และ ๓. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholders)

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม ได้รวบรวมการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้ง ๔ ด้าน เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| • ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ ๗๐.๐๙ |
| • ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ ๘๒.๐๐ |
| • ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ ๓๕.๐๐ |
| • ด้านช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ ๘๕.๑๔ |

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๖

จึงเรียนมาเพื่อทราบและประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ลงชื่อ

(นางสาวพลอยชมพู หงษ์เหิน)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

ความเห็นของปลัด อบต.

- เห็นไม่ชอบ ทล. ๖๖๖๖๖๖

(นางสาวสุภาวสิริ มุลปลา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

ความเห็นของนายก อบต.

- ครบ -

(นายวิชาญ วิชาธรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาหนองทุ่ม
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2565



รวบรวมโดย
สำนักปลัด อบต.
อบต.นาหนองทุ่ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม
แบ่งระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

คะแนน	ระดับ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนราชการแจกแบบประเมินให้ประชาชนผู้ให้บริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ สามารถวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2	งานที่ใช้บริการ
ส่วนที่ 3	ความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ส่วนที่ 4	ข้อเสนอแนะ

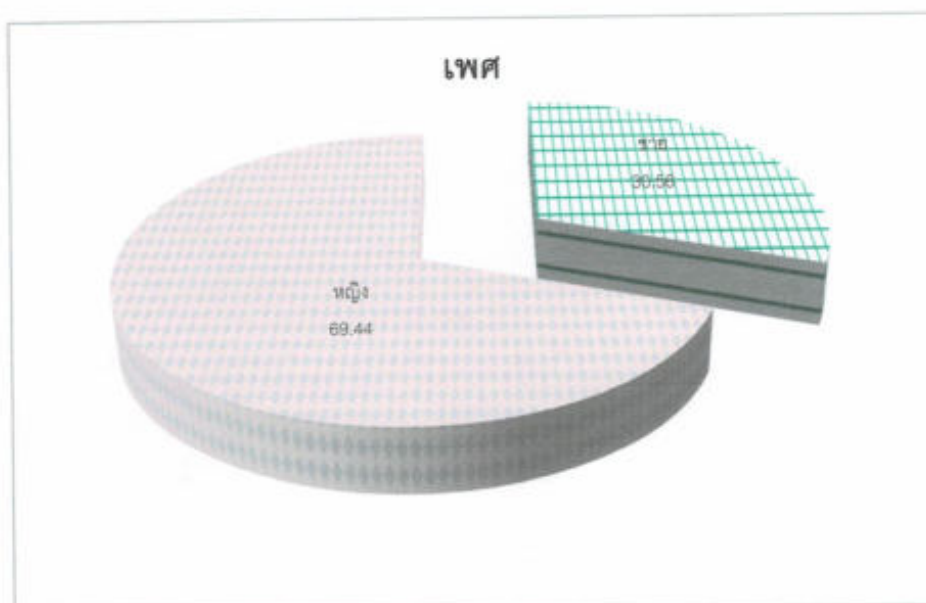
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 180 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44 และเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	30.56
หญิง	125	69.44
รวม	180	100



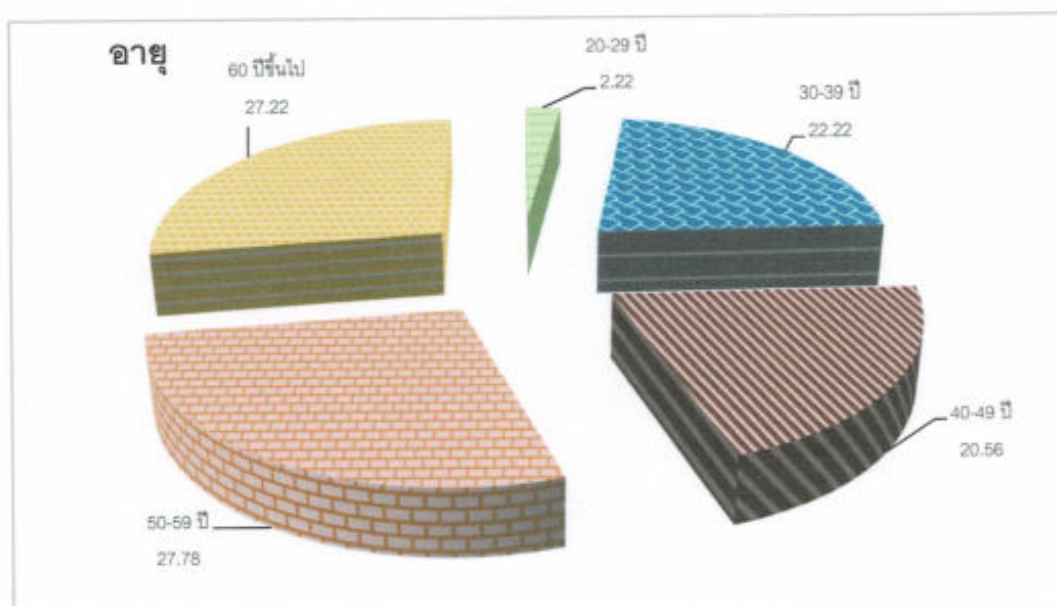
1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 180 คน ช่วงอายุ ที่มีมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.22 น้อยที่สุด คือช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.22

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	4	2.22
30 - 39 ปี	40	22.22
40 - 49 ปี	37	20.56
50 - 59 ปี	50	27.78
60 ปีขึ้นไป	49	27.22
รวม	180	100.00

กราฟแสดงร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



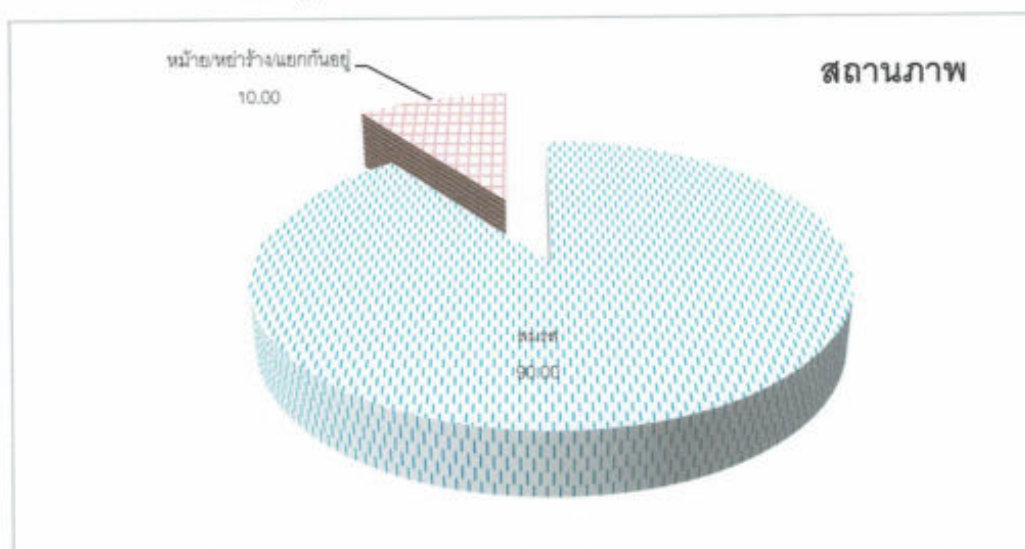
1.3 สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 180 คน สถานะที่มีมากที่สุดคือ สมรส เป็นร้อยละ 90.00 และรองลงมา คือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	0	0.00
สมรส	162	90.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	18	10.00
รวม	180	100.00

กราฟแสดงร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม



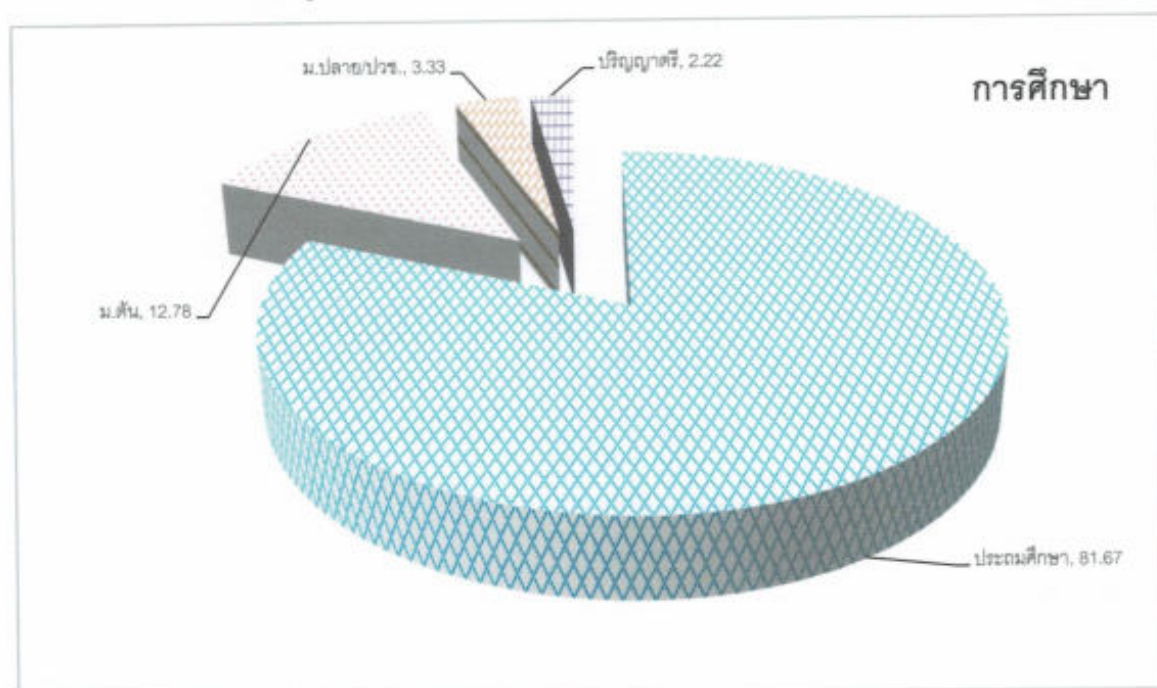
1.4 การศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 180 คน มีระดับการมากที่สุดคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.67 และรองลงมาคือ ม.ต้น คิดเป็นร้อยละ 12.78 น้อยที่สุดคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.22

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.00
ประถมศึกษา	147	81.67
ม.ต้น	23	12.78
ม.ปลาย/ปวช.	6	3.33
ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	4	2.22
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	180	100.00

กราฟแสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



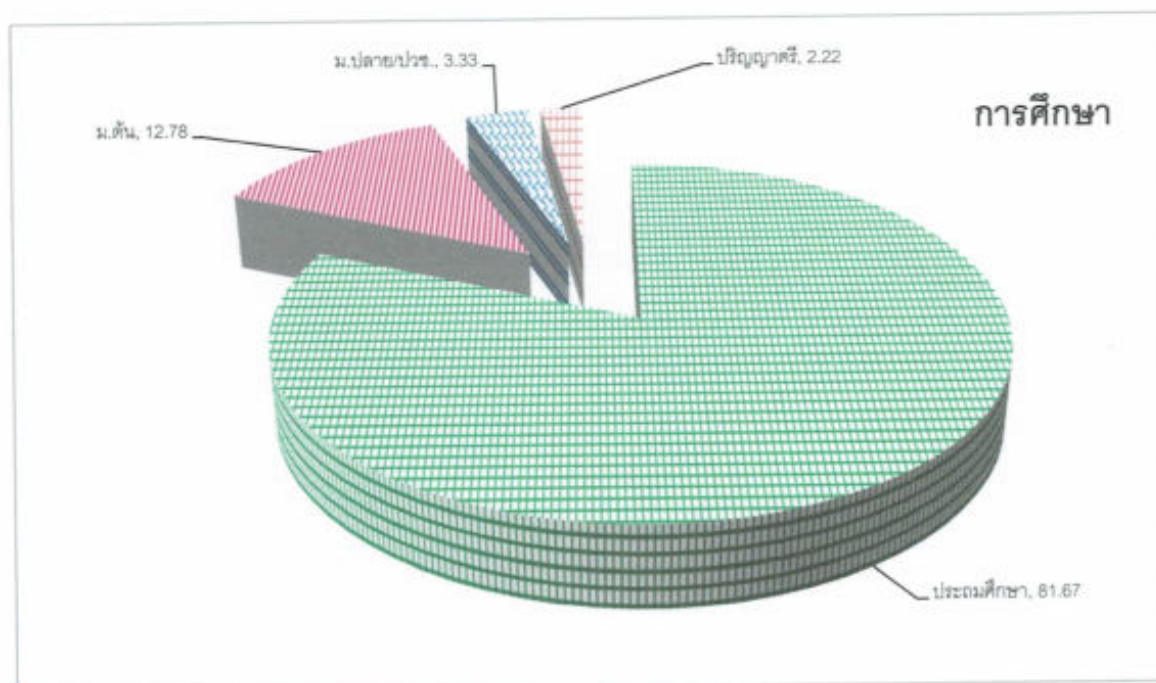
1.5 อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 180 คน ประกอบอาชีพมากที่สุด คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 74.44 และรองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.00 น้อยที่สุดคือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10.56

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รับราชการ	0	0.00
ค้าขาย	19	10.56
พนักงานเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	27	15.00
เกษตรกร	134	74.44
แม่บ้าน	0	0.00
ว่างงาน	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	180	100.00

กราฟแสดงร้อยละการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



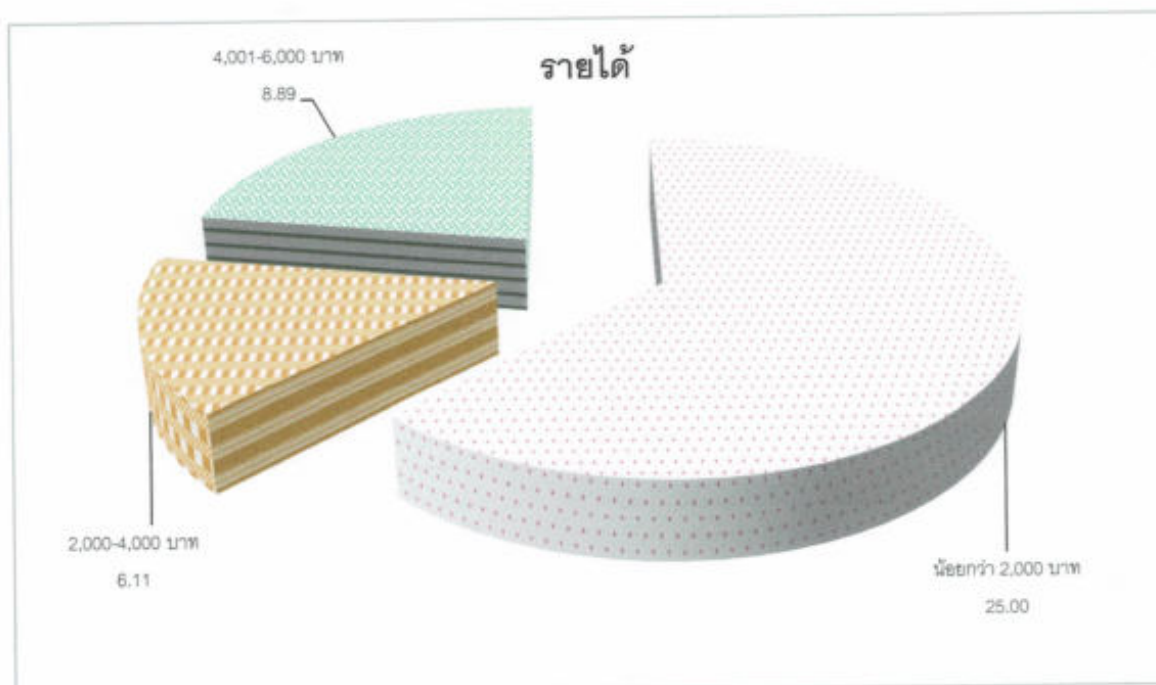
1.6 รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 180 คน มีรายได้มากที่สุดคือ 2,000 – 4,000 บาท โดยเป็นร้อยละ 66.11 รองลงมาคือ น้อยกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุดคือ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.89

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	45	25.00
2,000 – 4,000 บาท	119	66.11
4,001 – 6,000 บาท	16	8.89
6,001 – 8,000 บาท	0	0.00
8,001 – 10,000 บาท	0	0.00
10,001 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	180	100.00

กราฟแสดงร้อยละรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	55	30.56
หญิง	125	69.44
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 - 29 ปี	4	2.22
30 - 39 ปี	40	22.22
40 - 49 ปี	37	20.56
50 ปี - 59 ปี	50	27.78
60 ปีขึ้นไป	49	27.22
3. สถานภาพ		
โสด	0	0.00
สมรส	162	90.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	18	10.00
4. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.00
ประถมศึกษา	147	81.67
ม.ต้น	23	12.78
ม.ปลาย/ปวช.	6	3.33
ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	4	2.22
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รับราชการ	0	0.00
ค้าขาย	19	10.56
พนักงานเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	27	15.00
เกษตรกร	134	74.44
แม่บ้าน	0	0.00
ว่างงาน	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้		
น้อยกว่า 2,000 บาท	45	25.00
2,000 – 4,000 บาท	119	66.11
4,001 – 6,000 บาท	16	8.59
6,001 – 8,000 บาท	0	0.00
8,001 – 10,000 บาท	0	0.00
10,001 บาทขึ้นไป	0	0.00

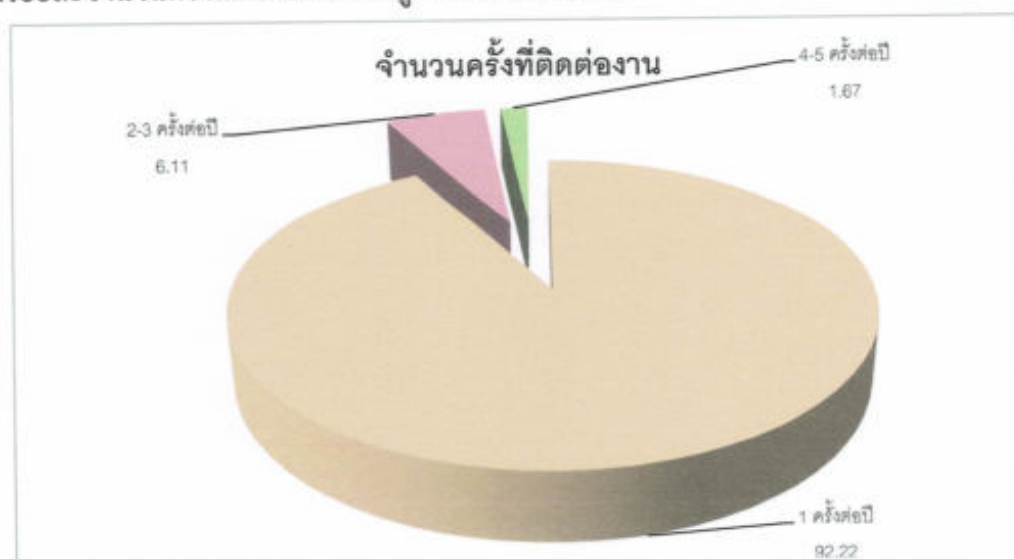
จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 69.44) มากที่สุด คือ ช่วงอายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 27.78) มีสถานภาพ สมรส (ร้อยละ 90.00) มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา (ร้อยละ 81.67) มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 74.44) มีรายได้ ระหว่าง 2,000-4,000 บาท (ร้อยละ 66.11)

ส่วนที่ 2 งานที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองหุ้ม ตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

2.1 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยมาติดต่อที่อบต.นาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ จำนวนที่ครั้ง (โดยประมาณ)

จำนวนครั้งที่ติดต่องาน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	166	92.22
2 – 3 ครั้งต่อปี	11	6.11
4 – 5 ครั้งต่อปี	3	1.67
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	0	0.00
รวม	180	100.00

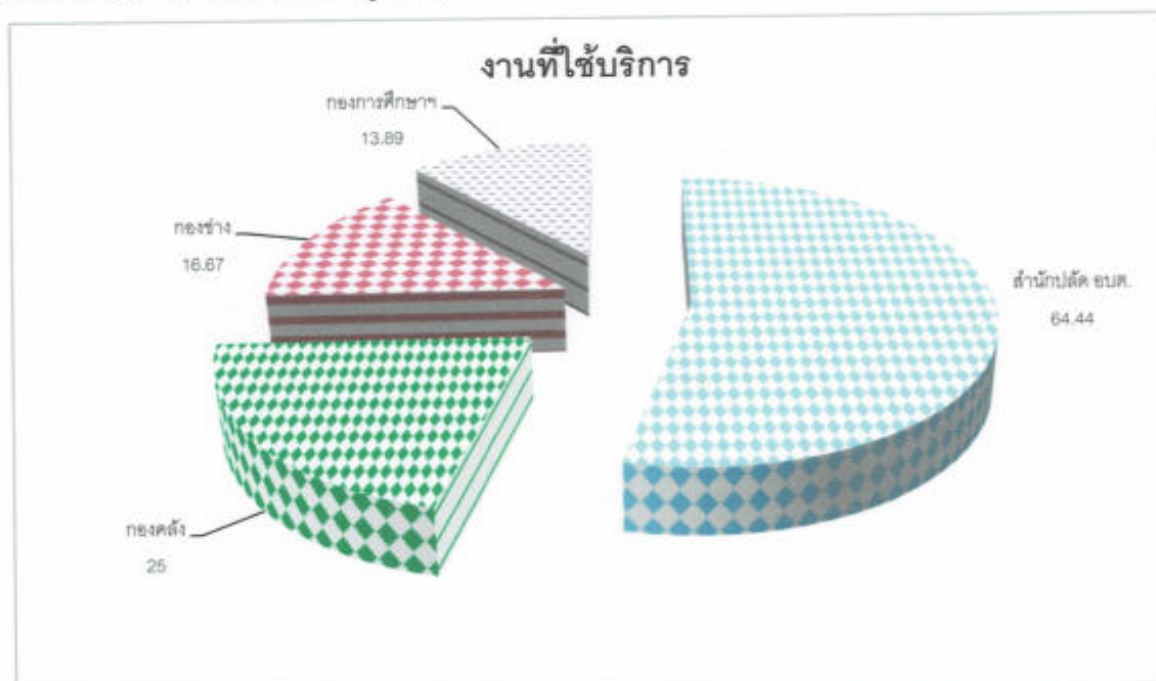
กราฟแสดงร้อยละจำนวนครั้งที่ติดต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม



2.2 งานที่ผ่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม ตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ เรื่องใด

งานที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ	ร้อยละ
สำนักปลัด อบต. - งานสวัสดิการสังคม, งานป้องกัน, งานสาธารณสุข, งานบุคลากรและอื่นๆ	80	44.44
กองคลัง - งานจัดเก็บภาษี, งานพัสดุ, การเงินและบัญชี	45	25.00
กองช่าง - งานโยธา, ซ่อมไฟ, ขออนุญาตก่อสร้าง	30	16.67
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม - งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, งานศาสนาและวัฒนธรรม	25	13.89
รวม	180	100

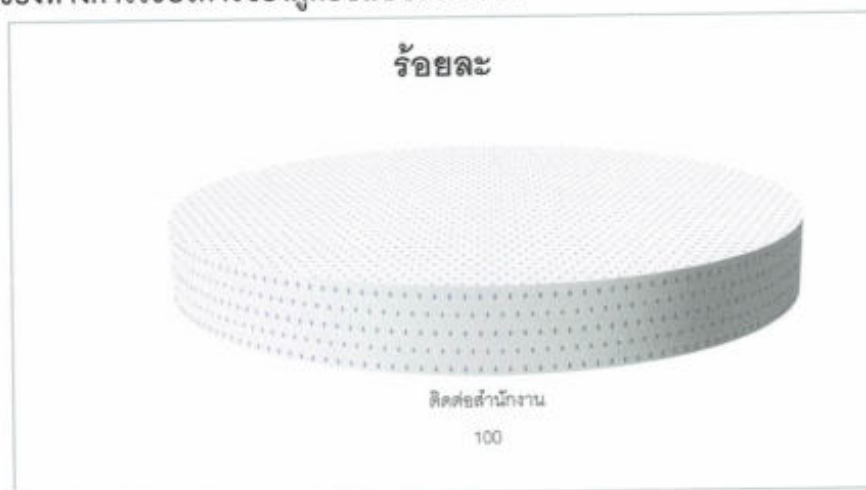
กราฟแสดงร้อยละงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม



2.3 จากงานที่ท่านใช้บริการตามข้อ 2 ท่านใช้บริการจากช่องทางใด

ช่องทางที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
- มาติดต่อที่สำนักงาน	180	100.00
- ติดต่อทางโทรศัพท์	0	0.00
รวม	180	100.00

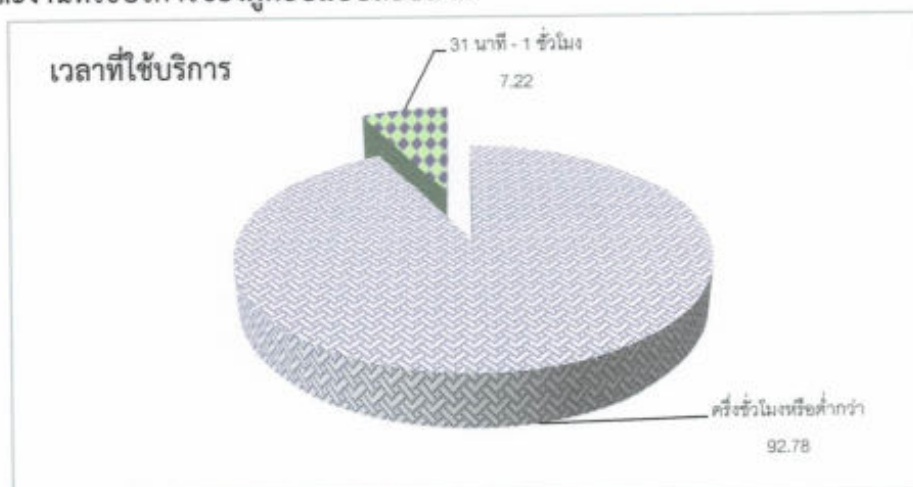
กราฟแสดงร้อยละช่องทางการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม



2.4 เวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่

เวลาที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	167	92.78
31 นาที - 1 ชั่วโมง	13	7.22
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	0	0.00
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	0	0.00
ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง	0	0.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	0	0.00
รวม	180	100.00

กราฟแสดงร้อยละงานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม ตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

2.1 ความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	(5) (4) ผลรวม	ระดับความคิดเห็น/ ความพึงพอใจ
1. มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	66	61	44	9		4.02	0.90	127	มาก
2. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	39	92	37	12		3.88	0.82	131	มาก
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน	58	58	61	3		3.95	0.85	116	มาก
4. มีการให้บริการช่วงพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	62	81	34	3		4.12	0.77	143	มาก
5. มีการใช้เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ ในการเชื่อมโยง	84	55	35	6		4.21	0.87	139	มาก
6. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	32	69	73	6		3.71	0.80	101	มาก
รวม	31.57	38.52	26.30	3.61		3.98	0.05	70.09	มาก

จากตาราง พบว่า ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก คือ มีการใช้เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ ในการเชื่อมโยง $\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ มีการให้บริการช่วงพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.12$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับมาก คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.71$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	(5)+(4) ผลรวม	ระดับความ คิดเห็น/ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	51	74	49	6		3.94	0.83	125	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	68	85	27	-		4.23	0.69	153	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	90	73	15	2		4.39	0.69	163	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีความพร้อมในการให้บริการ	45	93	30	12		3.95	0.83	138	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	83	15	6		4.27	0.75	159	มาก
รวม %	36.67	45.33	15.11	2.89		4.16	0.07	82.00	มาก

จากตาราง พบว่า ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X}$ = 4.36) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.27) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X}$ = 3.94)

ด้านช่องทางการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	(5)+(4) ผลรวม	ระดับความ คิดเห็น/ ความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสะดวกในการให้บริการ	78	72	30	-	-	4.27	0.73	150	มาก
2. มีการประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนและเหมาะสมเข้าใจง่าย	88	74	18	-	-	4.39	0.66	162	มาก
3. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าได้ถึงง่าย เช่น กระดานข่าว เว็บไซต์ e-mail กล่องรับความคิดเห็น	88	70	22	-	-	4.24	0.96	158	มาก
4. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	83	60	34	3	-	4.24	0.81	143	มาก
รวม	46.81	38.33	14.44	0.42	0.00	4.28	0.13	85.14	มาก

จากตาราง พบว่า ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนและเหมาะสมเข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.39) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.27) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับมาก คือ มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าได้ถึงง่าย เช่น กระดานข่าว เว็บไซต์ e-mail กล่องรับความคิดเห็นและ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.24)

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	(5)+(4) ผลรวม	ระดับความ คิดเห็น/ ความพึงพอใจ
1. สถานที่บริการมีที่รองรับผู้รับบริการ อย่างเพียงพอ	52	66	55	7		3.91	0.86	118	มาก
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ต่างๆ ในการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน	37	72	59	12		3.74	0.86	109	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด ร่มรื่น สวยงาม	64	88	28			4.20	0.69	152	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ขณะมารอ รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	77	78	25			4.29	0.70	155	มาก
5. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องถ่ายเอกสาร และระบบข้อมูลสารสนเทศบริการอย่าง เพียงพอ	72	69	31	8		4.14	0.86	141	มาก
รวม %	33.56	41.44	22.00	3.00		4.06	0.09	75.00	มาก

จากตาราง พบว่า ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ขณะมารอรับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ร่มรื่น สวยงาม ($\bar{X} = 4.20$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ต่างๆ ในการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$)

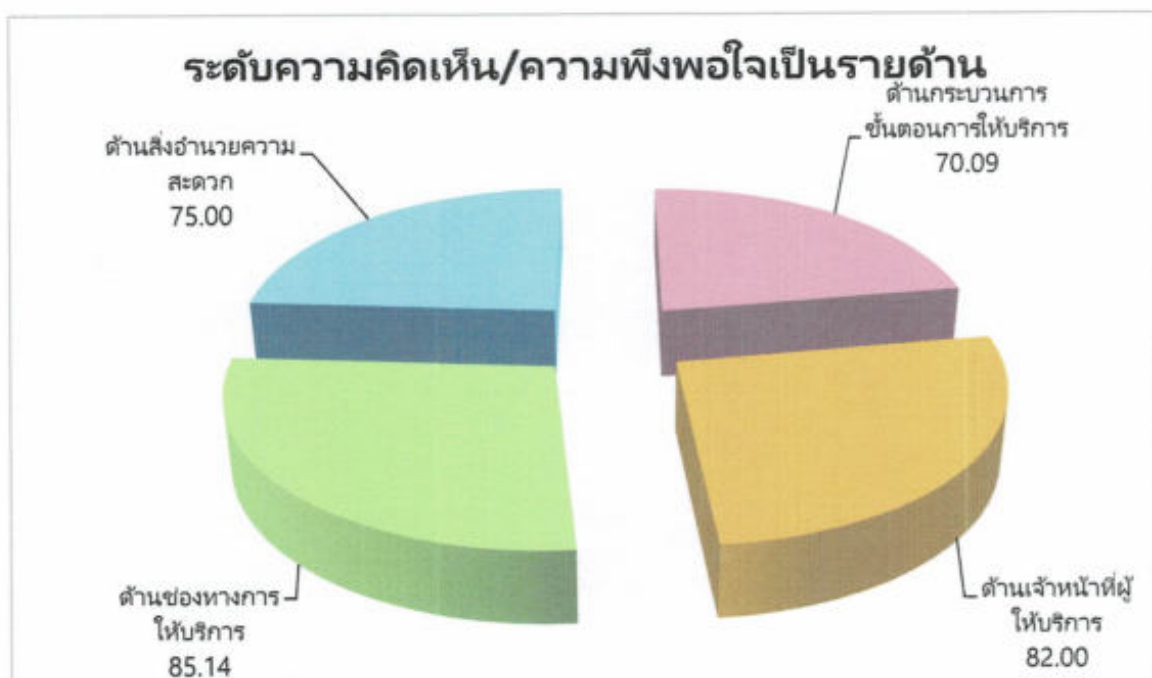
ตารางที่ 9 สรุประดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ ต่อการดำเนินโครงการขับเคลื่อนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ทั้ง 3 ด้าน

หัวข้อการประเมิน	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	(5)+(4) ผลรวม	ระดับความ คิดเห็น/ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	31.57	38.52	26.30	3.61		3.98	0.05	70.09	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36.67	45.33	15.11	2.89		4.16	0.07	82.00	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	46.81	38.33	14.44	0.42		4.28	0.13	85.14	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	33.56	41.44	22.00	3.00		4.06	0.09	75.00	มาก
รวม	37.15	40.91	19.46	0.37	0.00	4.29	0.08	78.06	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก พบว่า โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น/ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็น/ความพึงพอใจในระดับมาก โดยนำมาเรียงลำดับได้ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ 85.14
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ 82.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ 75.00
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ 70.09



ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

รวบรวมโดย
สำนักปลัด อบต.