



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อ  
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลธาดู  
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธาดู  
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

### กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ จำนวน ๑๐๐ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ อำเภอวนรินทร์ จังหวัดสกลนคร

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๔๐ คน  
หญิง จำนวน ๖๐ คน

๒. อายุ ๑. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๕ คน  
๒. ระหว่าง ๑๖ -๒๕ ปี จำนวน ๒๑ คน  
๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๘ คน  
๔. ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๓๔ คน  
๕. ระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๑๔ คน  
๖. มากกว่า ๕๕ ปี จำนวน ๘ คน  
๗. อื่น ไม่มี

๓. การศึกษา

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน  
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๗ คน  
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๘ คน  
๔. อนุปริญญา จำนวน ๒๘ คน  
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒๓ คน  
๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน  
๗. อื่น ๆ (ระบุ).....

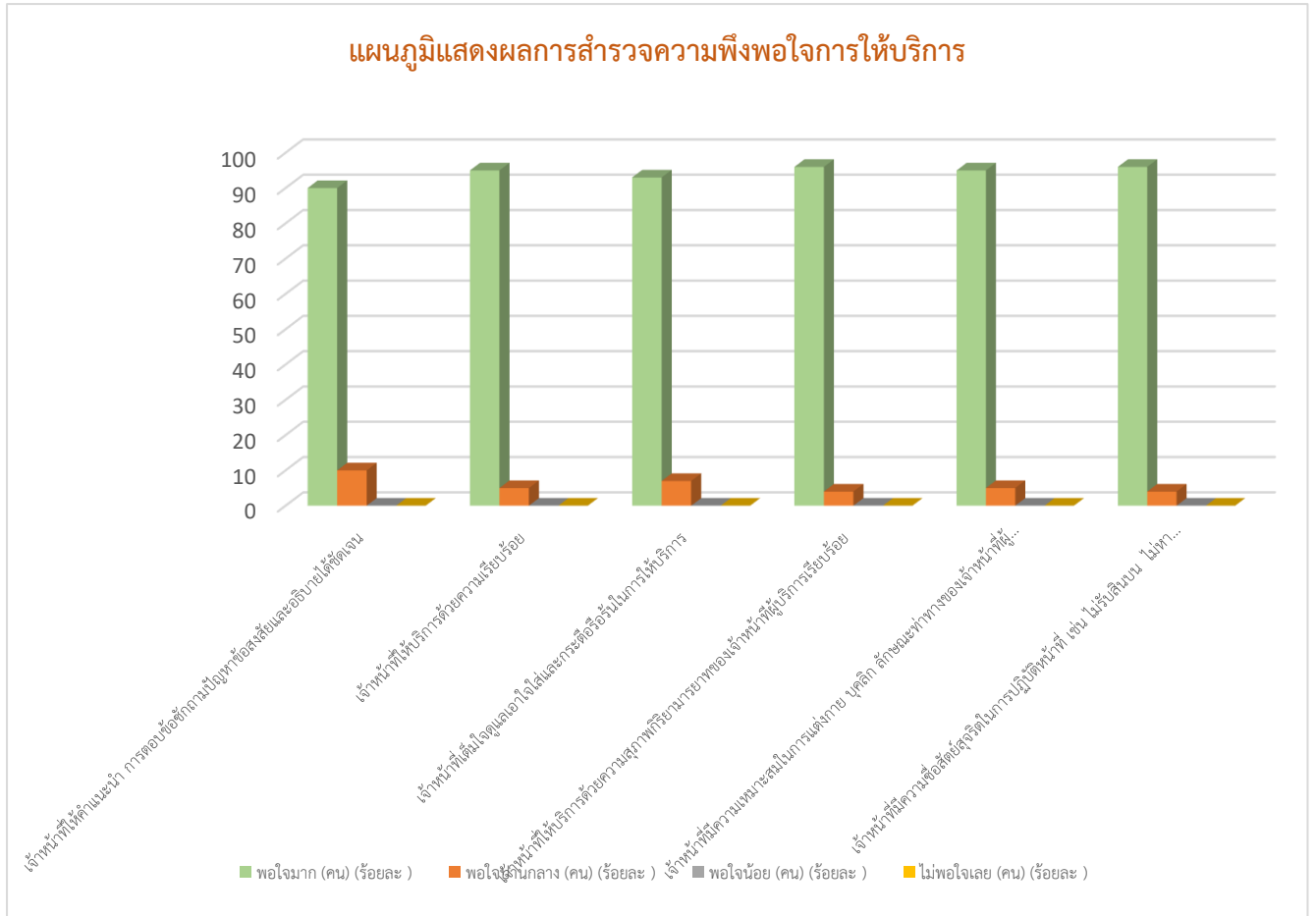
๔. อาชีพ

๑. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คน  
๒. ข้าราชการ จำนวน ๑๘ คน  
๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๙ คน  
๔. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน  
๕. เกษตรกร จำนวน ๔๕ คน  
๖. อื่น ๆ(ระบุ)..... จำนวน ๑๐ คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ )	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ )	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ )	ไม่พอใจ เลย (คน) (ร้อยละ )
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	๙๐	๑๐	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	๙๕	๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	๙๓	๗	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้บริการเรียบร้อย	๙๖	๔	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๖	๔	๐	๐
รวม ( ร้อยละ )	๙๔.๑๗	๕.๘๓	๐	๐

## แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ ๑** จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

**ตอนที่ ๒** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๑๗ และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๕.๘๓

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน พอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐

๒. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย พอใจมาก ร้อยละ ๙๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๕

๓. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ ๙๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๗

๔. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทองเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย พอใจมาก ร้อยละ ๙๖ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

๕. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อการเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พอใจมาก ร้อยละ ๙๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๕

๖. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ พอใจมาก ร้อยละ ๙๖ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

### ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี

ภาคผนวก

แบบประเมินผลความพึงพอใจ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย   
หญิง
๒. อายุ ๑. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี   
๒. ระหว่าง ๑๖ -๒๕ ปี   
๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี   
๔. ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี   
๕. ระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี   
๖. มากกว่า ๕๕ ปี   
๗. อื่น
๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา   
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น   
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า   
๔. อนุปริญญา   
๕. ปริญญาตรี   
๖. สูงกว่าปริญญาตรี   
๗. อื่น ๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพ ๑. นักเรียน/นักศึกษา   
๒. ข้าราชการ   
๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ   
๔. ธุรกิจส่วนตัว   
๕. เกษตรกร   
๖. อื่น ๆ(ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ  
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ )	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ )	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ )	ไม่พอใจ เลย (คน) (ร้อยละ )
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นใน การให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้บริการเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				
รวม ( ร้อยละ )				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

จัดทำโดยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ  
ขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

