



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

ที่ ยส ๗๘๔๐๑/-

วันที่

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชันส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการและทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว จึงได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว โดยสรุปผลการประเมินดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางยุพาลักษณ์ แก้วสงค์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

ทศ / ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาววิภากร ยุทธธรรม)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

(นายจักรกฤษ ศรีวะรัมย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ประจำปี ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ประจำปี ๒๕๖๕ จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายจักรกฤษ ศรีวะรมย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง
๒. อายุ ☐ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒. ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓. ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑. ประถมศึกษา ☐ ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ ๔. อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ ๕. ปริญญาตรี ☐ ๖. สูงกว่าปริญญาตรี
- ☐ ๗. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒. ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓. ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อ.กุดชุม จ.ยโสธร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง
อำเภอกุดชุม จัหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ง อำเภอ
กุดชุม จัหวัดยโสธร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมีการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๓๕.๐๐
หญิง	๓๖	๓๖.๐๐
รวม		๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐๐.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๕๐	๕๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๕.๐๐
รวม		๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๖	๒๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๖	๒๖.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๔	๑๔.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๐๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐๐.๐๐
รวม		๑๐๐.๐๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๐	๐๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๐	๐๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐๐.๐๐
รวม		๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)		น้อย (๒)		น้อยที่สุด (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๗	๘๗.๐๐	๑๓	๑๓.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๐	๙๐.๐๐	๑๐	๑๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๙๒	๙๒.๐๐	๘	๐๘.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๕	๘๕.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๑	๘๑.๐๐	๑๙	๑๙.๐๐	-	-	-	-	-	-
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๓	๘๓.๐๐	๑๗	๑๗.๐๐	-	-	-	-	-	-
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๘๐	๘๐.๐๐	๒๐	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๗	๙๗.๐๐	๓	๓.๐๐	-	-	-	-	-	-
ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อ บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๘๖.๘๘		๑๓.๑๒							

ตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๙๗.๐๐ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ลำดับที่สองพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือ ๙๒.๐๐ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ลำดับที่สามพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ๙๐.๐๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘

๖. ข้อเสนอแนะ

๖.๑ อยากให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๖.๒ ให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

๖.๓ อยากให้เจ้าหน้าที่ในการแนะนำและคอยช่วยเหลือในการรับบริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อได้ชัดเจน

๖.๔ ให้เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดียิ่ง