



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า โทร. 0-4301-9621

ที่ กส ๗/๒๐๐๑/-

วันที่ 2 ตุลาคม ๒๕๖2

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

เรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ประจำปีงบประมาณ 2562 และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2562 เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2562 และที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ประจำปีงบประมาณ 2562 แล้วนั้น

ดังนั้น จึงขอรายงานสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ครั้งแรก) ให้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่าทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางยุภาวดี ภูผาหลวง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ) ส.อ.

(เฉลิมพล คุณาเมือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายสถิตย์ เจยไสย)

รองปลัดฯ รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

.....
.....
(ลงชื่อ)

(นายสุนทร พิมพาคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหนองอีแต๋มา ที่มาใช้บริการ จำนวน ๗๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	24.30

หญิง	53	74.70
รวม	70	100.00

- 2 -

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	8.60
21 – 40 ปี	16	22.90
41 – 60 ปี	12	17.10
รวม	70	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	37.10
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	35	50.00
ปริญญาตรี	8	11.40
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.40
รวม	70	100.00
อาชีพ		
นักศึกษา	7	10.00
ข้าราชการ	3	4.30
พนักงานของรัฐ	1	1.40
รัฐวิสาหกิจ	38	54.30
เกษตรกร	18	25.70
ธุรกิจส่วนตัว	3	4.30
อื่นๆ		
รวม	70	100.00

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๕๔.๓๐) รองลงมาคือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร ี อ ย ล ะ ๒ ๕ . ๗ ๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจมาก (1)	ร้อยละ	พึงพอใจ (2)	ร้อยละ	ควร.ปรับปรุง (3)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	6	8.57	64	91.43	0	0
๑.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	14.29	60	85.71	0	0
๑.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	6	8.57	64	91.43	0	0
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	11	15.71	59	84	0	0
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	10	14.29	60	85.71	0	0
รวม		12.29		87.71		0
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยศยดี)	9	12.86	61	87.14	0	0
๒.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	6	8.57	62	88.57	2	2.86
๒.3 ความเอาใจใส่ <input type="checkbox"/> กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	13	18.57	57	81.43	0	0
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	15	21.43	55	78.57	0	0
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ	15	21.43	55	78.57	0	0

สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
รวม		16.57		82.86		0.57

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจมาก (1)	ร้อยละ	พึงพอใจ (2)	ร้อยละ	ควรร.ปรับปรุง (3)	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มา รับบริการ	4	5.71	66	94.29	0	0
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องนา ที่นั่งคอยรับบริการ	5	7.14	62	88.57	3	4.29
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	5	7.14	65	92.86	0	0
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	5	7.14	64	92.86	0	0
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ <input type="checkbox"/> เครื่องมือ	5	7.14	64	91.43	1	1.43
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	5	7.14	65	92.86	0	0
๓.๗ มีป้ายขอความบอจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4	5.71	65	92.86	1	1.43
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	5	7.14	65	92.86	0	0
รวม		6.79		92.32		0.89
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ						
๔.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์						
๔.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ ของหน่วยงาน						
รวม		16.57		82.86		0.57
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๑๑.๘๙		๘๗.๗๕		๐.๓๖

จากตอนที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเต่า ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๒.๒๙ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๑ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๕๗ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๘๖

- ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๕๗

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖.๗๙ - พึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๓๒

- ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๘๙

- 5 -

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๙๑

- พึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๙ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเต่า

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีเต่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๘๙ ระดับพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๕ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๓๖ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (พึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๗๕)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

**แบบสอบถามความพึง
พอใจต่อการให้บริการ**

ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ			

- 2 -

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (1)	พึงพอใจ (2)	ควร ปรับปรุง (3)
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.1 ความสภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)			
๒.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)			
๒.3 ความเอาใจใส่ <input type="checkbox"/> กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ <input type="checkbox"/> ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับ สินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับ บริการ			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องนา ที่นั่งคอยรับบริการ			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ <input type="checkbox"/> เครื่องมือในการ ให้บริการ			
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ <input type="checkbox"/> เครื่องมือ			

๓.๖ การจดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะอาดก ต่อการติดต่อใช้บริการ			
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
๔.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๔.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์			
๔.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ ของ หน่วยงาน			

- 3 -

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

1.

.....

2.

.....

๓.

.....

ข้อเสนอแนะ 1.

.....

2.

.....

๓.

.....

นี้

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แกทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

**ตัวอย่างการกรอก
แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ**

ความ ต้องการของผู้รับบริการ			
-----------------------------	--	--	--

- 2 -

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (1)	พึงพอใจ (2)	ควร ปรับปรุง (3)
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.1 ความสภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ธำรงยศยดี)		✓	
๒.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสภาพ เรียบร้อย)		✓	
๒.3 ความเอาใจใส่ <input type="checkbox"/> กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ <input type="checkbox"/> ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		✓	
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓	
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		✓	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับ บริการ		✓	
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ		✓	
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓	
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ <input type="checkbox"/> เครื่องมือในการ ให้บริการ		✓	
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ <input type="checkbox"/> เครื่องมือ		✓	
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	✓		

๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		✓	
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้	✓		
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		✓	
๔.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๔.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	✓		
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	✓		

- 3 -

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

.....

2.

.....

๓.

.....

ข้อเสนอแนะ 1. อยากให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้

2.

.....

๓.

.....

นี้

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....