



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า โทร. ๐-๕๓๐๑-๕๖๒๑
ที่ กส ๗๒๐๐๓/- วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓ และที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนั้น

ดังนั้น จึงขอรายงานสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่าทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางยุภาวดี ภูผาหลวง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) ส.อ.

(เฉลิมพล คุณาเมือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุวิพร ภูห้องเพชร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

(ลงชื่อ)

(นายสุนทร ทิมพาคำ)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า

๑๑/๑๐/๒๕๖๓

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหนองอีแต๋มา ที่มาใช้บริการ จำนวน ๗๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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 แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอีแต๋มา ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๗	๒๔.๓๐
หญิง	๕๓	๗๕.๗๐
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๘.๖๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๒๒.๘๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๓๗.๑๐
รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	๓๗.๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๑.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๔๐
รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๗	๒๐.๐๐
ข้าราชการ	๓	๘.๖๐
พนักงานของรัฐ	๓	๘.๖๐
รัฐวิสาหกิจ	๓๘	๕๔.๓๐
เกษตรกร	๑๘	๒๕.๗๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๘.๖๐
อื่นๆ		
รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๓๔ คน ส่วน ใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วน ใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๕๔.๓๐) รองลงมาคือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๒๕.๗๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อย ละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อย ละ	ควร. ปรับปรุง (๓)	ร้อย ละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๖	๘.๕๗	๖๔	๘๑.๕๓	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนใน การให้บริการ	๖	๘.๕๗	๖๔	๘๑.๕๓	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๓	๓๕.๓๓	๕๙	๘๔	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความ ต้องการของผู้รับบริการ	๑๐	๑๔.๒๙	๖๐	๘๕.๗๑	๐	๐
รวม		๑๒.๒๙		๘๗.๗๑		๐
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เป็น มิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๙	๑๒.๘๖	๖๑	๘๗.๓๔	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖	๘.๕๗	๖๒	๘๘.๕๗	๒	๒.๘๖
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๓	๑๘.๕๗	๕๗	๘๓.๕๓	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๒๑.๔๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๕	๒๓.๕๓	๕๕	๗๘.๕๗	๐	๐
รวม		๑๖.๕๗		๘๒.๘๖		๐.๕๗

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร. ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๔	๕.๗๑	๖๖	๙๔.๒๙	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องนา ที่นั่งคอยรับบริการ	๕	๗.๑๔	๖๒	๘๘.๕๗	๓	๔.๒๙
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๔	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๕	๗.๑๔	๖๔	๙๑.๔๓	๑	๑.๔๓
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
๓.๗ มีป้ายขอความบอจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔	๕.๗๑	๖๕	๙๒.๘๖	๑	๑.๔๓
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕	๗.๑๔	๖๕	๙๒.๘๖	๐	๐
รวม		๖.๗๙		๙๒.๓๒		๐.๘๙
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ						
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์						
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน						
รวม		๑๖.๕๗		๘๒.๘๖		๐.๕๗
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๑๑.๘๙		๘๗.๗๕		๐.๓๖

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๒๙ - 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 ๖.๗๑ - พึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๓๒

- ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๘๙

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ - พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๙๑
- พึงพอใจ ร้อยละ ๘๘.๐๙ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า
จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า 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 คุ้มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีเฒ่า อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
เดือน.....พ.ศ.....

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ๑) นักเรียน ๒) ข้าราชการ
 ๓) พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ๔) เกษตรกร
 ๕) ธุรกิจส่วนตัว ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก (๑)	พึงพอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๓)
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			
๒.๑ ความสภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยคยัติ)			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)			
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องนา ที่นั่งคอยรับบริการ			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ			
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ			
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ			
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือและเอกสารให้ความรู้			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน.			

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.
๒.
๓.

ข้อเสนอแนะ

๑.
๒.
๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่งานราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....