



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โทร. ๐-๔๓๒๗ ๔๔๔๓

ที่ ขก.๘๘๑๑๑/-

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส สุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ดังรายละเอียดแนบบันทึก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จ.อ.

(ปรีชา ภาพิรมย์)

เจ้าพนักงานป้องกันฯ รักษาการในตำแหน่ง
นักจัดการงานทั่วไป

(นางคณิกร สุขสันต์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายศุภชัย อุทัยดา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

(นายสำเริง หวานชุม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๓. ความพึงพอใจด้านต่อผลการให้บริการ

ทั้งนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการ
เรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายสำเริง หวานชุม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

**แบบรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ตำบลหนองน้ำใส อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๒๔
๒๑-๔๐ ปี	๓๐	๖๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๑	๒๒
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๕๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๒๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช	๙	๑๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๘	๓๖
ปริญญาตรี	๒๒	๔๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	
๔.อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้มารับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒
อื่นๆ.....	๒	
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ลำดับ ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๙๖%	๔%			
๒	๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๘๘ %	๑๒ %			
๓	๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๐ %	๑๐ %			
๔	๔.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐ %	๓๐ %			
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๖๘ %	๓๒ %			
๖	๖.ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๘ %	๕๒ %			

ลำดับ ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๐ %	๑๐ %			
๒	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๒ %	๑๘ %			
๓	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๖ %	๕๔ %			
๔	๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือการให้บริการ	๔๔ %	๕๖ %			
๕	๕.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๔ %	๕๖ %			
๖	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการ มาติดต่อใช้บริการ	๕๘ %	๔๒ %			
๗	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๖ %	๔๔ %			
๘	๘.ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	๔๐ %	๖๐ %			
	๓.ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ					
๑	๑.ได้รับการบริการตรงตามต้องการ	๗๐ %	๓๐ %			
๒	๒.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๗๔ %	๒๖ %			
๓	๓.ความพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๖๔ %	๓๖ %			

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- | | | |
|---|----------------------------|---------------------|
| ๕ | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๖ |
| ๔ | ระดับความพึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๔ |
| ๓ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๒ | ระดับความพึงพอใจน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗.ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น