



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ที่ รอ ๗๗๑๐๑/๔๐

วันที่ ๓ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงาน
ด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์
ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ
และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึง
พอใจผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ -
กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายพิทยา โคตหทา)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางปริญฉัตร พิมพ์สิงห์)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายฉัตรวรราช คงจันทร์)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ได้พิจารณาแล้ว

() ทราบ

() ความคิดเห็นอื่น ๆ.....

.....

(ลงชื่อ)



(นางกัลยา นารีไผ่)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกะชังศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอกะชังศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๕๐..... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๘.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	-	-
การขอรับบริการน้ำเพื่ออุปโภคและบริโภค	๑๒	๒๔.๐๐
การขอรับบริการหน่วยกู้ชีพ กู้ภัย	๑๐	๒๐.๐๐
การขอซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	๘	๑๖.๐๐
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามพรบ.ควบคุมอาคาร	๒	๔.๐๐
การรับชำระภาษีป้าย	๔	๘.๐๐
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๓	๖.๐๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่)	๑	๒.๐๐
การติดต่อขอรับบัตรผู้พิการและต่ออายุบัตรผู้พิการ	๕	๑๐.๐๐
การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	-	-
การขอรับเงินสงเคราะห์ศพผู้สูงอายุ	๒	๔.๐๐
การขอกู้ยืมเงินประกอบการของผู้พิการ	๒	๔.๐๐
การขอรับเงินสงเคราะห์เด็กแรกเกิด	๑	๒.๐๐
อื่น ๆ (ระบุ) ๑..... ๒.....	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อธิบายดี แต่ง กายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอา ใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-		-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ มีช่องทาง ให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒	-	-	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการ ให้บริการ มีระบบไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการ ให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๕	๘	-	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-	-	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ระบบในการ บริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๕	๘	-	-	-	-
๓.๓ มีการจัดผังการ ให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๓.๔ อาคารสถานที่มี ความสะอาด ปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
- ไม่ต้องปรับปรุง	๔๘	๙๖.๐๐
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
- ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
- ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
- ด้านการชำระภาษี	-	-
- ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	-	-
- อื่น ๆ - จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน ไม่เพียงพอ	๑	๒.๐๐
- ที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	๑	๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านอื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน ไม่เพียงพอ คิดเป็น ร้อยละ ๒.๐๐ และที่จอดรถ ไม่เพียงพอ คิดเป็น ร้อยละ ๒.๐๐

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว					
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- () ไม่ต้องปรับปรุง
- () ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- () ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- () ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- () ด้านการชำระภาษี
- () ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- () อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
 “การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”