



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

ที่ ศก ๗๖๕๐๑/

วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้วจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยได้ประเมินความพึงพอใจผ่าน ๒ ช่องทาง คือ ๑. ณ จุดบริการ ๒. ประเมินทางเว็บไซต์ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้วต่อไป นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้วจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ อบต.หนองแก้วต่อไป ซึ่ง อบต.หนองแก้ว ได้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ ๗๔.๑๙ รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดารารรณ วิสีปตัน)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นายประวิทย์ บุญศักดิ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

(นายประวิทย์ บุญศักดิ์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว



(นายปัญญา ชูเลิศ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว



(นายสนิท แสงผล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อ.กันทรารมย์ จ.ศรีสะเกษ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๑ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|----------|---------------------------------|---|
| 1. เพศ | 1. ชาย จำนวน 9 คน | 2. หญิง จำนวน 22 คน |
| 2. อายุ | 1. อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน | 2. อายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน |
| | 3. อายุ 31-40 ปี จำนวน 7 คน | 4. อายุ 20-30 ปี จำนวน 15 คน |
| | 5. ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน | 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| | 3.วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด | |
| | 1. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน | 2. ปริญญาตรี จำนวน 2 คน |
| | 3. ปวช./ปวส. จำนวน 2 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 คน |
| | 5. มัธยมศึกษาตอนต้น 8 คน | 6. ประถมศึกษา 7 คน 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 4. อาชีพ | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2 คน | เกษตรกร 24 คน |
| | บริการ/รับจ้าง 2 คน | อิสระ 3 คน อื่นๆ - คน |

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๑ คน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็ว	15	11	5	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
2. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	13	9	9	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
3. การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง	17	11	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
4. ระยะเวลาการรอคอย ความรวดเร็วในการรับบริการมีความเหมาะสม	19	10	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	21	9	1	0	0
คิดเป็นร้อยละ					

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ	14	13	4	0	0
คิดเป็นร้อยละ	45.16	41.94	12.90	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	18	11	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	58.06	35.48	6.45	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19	10	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	61.29	3.23	6.45	0	0
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	13	15	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ	41.94	48.39	9.68	0	0
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	16	11	4	0	0
คิดเป็นร้อยละ	51.61	35.48	12.90	0	0

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่ม	21	8	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	67.74	25.81	6.45		
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	19	11	1	0	0
คิดเป็นร้อยละ	61.29	35.48	3.23	0	0
3. มีป้ายบอกทาง ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการชัดเจน	14	12	5	0	0
คิดเป็นร้อยละ	45.16	38.71	16.13	0	0
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	24	7	0	0	0
คิดเป็นร้อยละ	77.42	22.58	0	0	0

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	23	15	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ	74.19	48.38	9.68	0	0



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. อายุ 50 ปี ขึ้นไป 2. อายุ 41-50 ปี
 3. อายุ 31-40 ปี 4. อายุ 20-30 ปี
 5. ต่ำกว่า 20 ปี 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
3. วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. สูงกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปวช./ปวส. 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 5. มัธยมศึกษาตอนต้น 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจเกษตรกรบริการ/รับจ้าง
..... อิสระ อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อ.กันทรารมย์
จ.ศรีสะเกษ**

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็ว					
2. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง					
4. ระยะเวลาการรอคอย ความรวดเร็วในการรับบริการมี ความเหมาะสม					
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
10. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีป้ายบอกทาง ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการชัดเจน					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อ.กันทรารมย์ จ.ศรีสะเกษ

.....
