



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว

ที่..กจ ๘๐๐๐๑/-

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง..ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.ห้วยเหนียว)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว ได้จัดทำประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.ห้วยเหนียว) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลห้วยเหนียว นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.ห้วยเหนียว) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ
ท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปราณี จุนสี)
คนงานทั่วไป

ความเห็น

(นางเสาวลักษณ์ พรหมมา)
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ความเห็น

(นายสมทรง จันทร์จงปราณี)
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็น

(นายวิโรจน์ ศรีสุวัฒน์ไพบ)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัด อบต.ห้วยเหนียว

ความเห็น

(นายนพดล จำปานิล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	13	43.3	
• หญิง	17	56.7	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	10	
• 21 - 40 ปี	7	23.3	
• 41 - 60 ปี	15	50	
• 60 ปีขึ้นไป	5	16.7	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	7	23.3	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	11	36.7	
• ปริญญาตรี	10	33.3	
• สูงกว่าปริญญาตรี	2	6.7	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	12	40	
• ผู้ประกอบการ	10	33.3	
• ประชาชนผู้รับบริการ	3	10	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	5	16.7	
• อื่นๆ โปรดระบุ	0	0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.7 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.7 และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	5 มากที่สุด		4 มาก		3 ปานกลาง		2 พอใช้		1 ต้องปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	-	-	15	50	8	26.7	7	23.3	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	25	83.3	5	16.7	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	-	-	15	50	9	30	6	20	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	-	-	20	66.6	5	16.7	5	16.7	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	-	-	25	83.3	5	16.7	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	-	-	12	40	10	33.3	8	26.7	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	-	-	17	56.7	10	33.3	3	10	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็น ต้น	-	-	20	66.6	5	16.7	5	16.7	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	16	53.4	7	23.3	7	23.3	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	20	66.7	6	20	4	13.3	-	-	-	-

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	-	-	19	63.3	6	20	5	16.7	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	-	-	20	66.6	8	26.7	2	6.7	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	-	-	22	73.3	8	26.7	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	-	-	23	76.7	7	23.3	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ใด	-	-	25	83.3	5	16.7	-	-	-	-

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ในเรื่องความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ระดับมาก การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 66.6 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ระดับมากที่สุด การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 53.4 และ ระดับมาก ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ 66.6 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ระดับมาก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 73.3 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 66.6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)