



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองหัวช้าง ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นางประยูร วงศ์ใหญ่)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง โทร. ๐๕๕-๘๒๖๐๗๘

ที่ ศก ๗๖๘๐๑ /

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้างได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ได้ดำเนินการรวบรวมผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้างทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นายรัชชัย คำโสภา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นายสมคิด แก่นคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

-ทราบ-

ลงชื่อ.....

(นางประยูร วงศ์ใหญ่)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง
อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ



จัดทำโดย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง
อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง โดยใช้วิธีสำรวจผ่านแบบสอบถาม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

- แบบสอบถาม

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ

ประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 230 คน โดยแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด มาตรฐานค่า 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 230 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
- ชาย	98	42.61	
- หญิง	132	57.39	
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	15	6.52	
- 21 - 40 ปี	56	24.35	
- 41 - 60 ปี	83	36.09	
- 60 ปีขึ้นไป	76	33.04	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	154	66.95	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	37	16.09	
- ปริญญาตรี	39	16.96	
- สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	93	40.43	
- ผู้ประกอบการ	20	8.70	
- ประชาชนผู้รับบริการ	86	37.39	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
- อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	31	13.48	

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (คน) (ร้อยละ)	มาก (คน) (ร้อยละ)	ปานกลาง (คน) (ร้อยละ)	น้อย (คน) (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (คน) (ร้อยละ)		
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	108 (46.96)	90 (39.13)	30 (13.04)	2 (0.87)	0	4.32	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	100 (43.48)	102 (44.35)	28 (12.17)	0	0	4.31	มาก
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	112 (48.70)	85 (36.96)	30 (15.04)	3 (1.30)	0	4.33	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	125 (54.35)	78 (33.92)	24 (10.43)	3 (1.30)	0	4.41	มาก
5.เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98 (42.61)	106 (46.09)	26 (11.30)	0	0	4.31	มาก
6.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	108 (46.96)	98 (42.61)	22 (9.56)	2 (0.87)	0	4.36	มาก
คะแนนเฉลี่ย	47.18	40.51	11.59	0.72	0	4.34	มาก
คิดเป็นร้อยละ						86.83	มาก
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด						230	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.39 และอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 36.09 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.95 และส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 37.39

ตอนที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับพอใจมาก พอใจปานกลาง ตามด้วยระดับพอใจน้อย แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 47.18 ระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 40.51 ระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 11.59 และระดับพอใจน้อย เฉลี่ยร้อยละ 0.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ประชาชนให้ความสนใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ 46.96
- พอใจมาก ร้อยละ 39.13
- พอใจปานกลาง ร้อยละ 13.04
- พอใจน้อย ร้อยละ 0.87

2. ประชาชนให้ความสนใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ 43.48
- พอใจมาก ร้อยละ 44.35
- พอใจปานกลาง ร้อยละ 12.17

3. ประชาชนให้ความสนใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ 48.70
- พอใจมาก ร้อยละ 36.96
- พอใจปานกลาง ร้อยละ 13.04
- พอใจน้อย ร้อยละ 1.30

4. ประชาชนให้ความสนใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ 54.35
- พอใจมาก ร้อยละ 33.92
- พอใจปานกลาง ร้อยละ 10.43
- พอใจน้อย ร้อยละ 1.30

5. ประชาชนให้ความสนใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ 42.61
- พอใจมาก ร้อยละ 46.09
- พอใจปานกลาง ร้อยละ 11.30

6. ประชาชนให้ความสนใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

- พอใจมากที่สุด ร้อยละ 46.96
- พอใจมาก ร้อยละ 42.61
- พอใจปานกลาง ร้อยละ 9.56
- พอใจน้อย ร้อยละ 0.87

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี