



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย

ที่ นม 97401/2565

วันที่ 5 ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ได้ดำเนินการสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เรียบร้อยแล้วตามรายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จำสืบท

(พิทักษ์ พลเยี่ยม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  เห็นควรพิจารณาอนุมัติ

( ) ไม่เห็นควรพิจารณาอนุมัติเพราะ.....

(นางสาวปริยารัตน์ แก้วพิมพ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย

คำสั่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

อนุมัติ

( ) ไม่อนุมัติ เพราะ .....

(นายบัญญัติ อยู่ชุมพล)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ขอประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔-เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นคะแนนร้อยละ ๙๒.๑๖

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายณัฏฐิติ อยุ่ชุมพล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 70 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	30	42.86	
● หญิง	40	57.14	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
● 21 - 40 ปี	30	42.86	
● 41 - 60 ปี	29	41.43	
● 60 ปีขึ้นไป	11	15.71	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	20	28.57	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	32	45.71	
● ปริญญาตรี	17	24.29	
● สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.43	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	17	24.29	
● ผู้ประกอบการ	10	14.29	
● ประชาชนผู้รับบริการ	41	58.57	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2	2.85	
● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	-	-	

● **สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.86 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 45.71 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 58.57



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	42	26	2	0	0	4.57	91.4
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	27	1	0	0	4.56	91.2
<b>รวม</b>						<b>4.56</b>	<b>91.3</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	34	36	0	0	0	4.49	89.8
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	35	34	1	0	0	4.49	89.8
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	59	11	0	0	0	4.84	96.8
<b>รวม</b>						<b>4.60</b>	<b>92.13</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	40	30	0	0	0	4.57	91.4
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	57	13	0	0	0	4.81	96.2
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	46	24	0	0	0	4.65	93
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	64	6	0	0	0	4.91	98.2
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	62	8	0	0	0	4.88	97.6
<b>รวม</b>						<b>4.76</b>	<b>95.28</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	34	36	0	0	0	4.48	89.6
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	30	40	0	0	0	4.42	88.4
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	37	33	0	0	0	4.52	90.4
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	40	30	0	0	0	4.57	91.4
<b>รวม</b>						<b>4.49</b>	<b>89.95</b>
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจพอต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	49	21	0	0	0	4.7	94

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 91.4 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 98.25 เรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 97.6 และเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย สะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 90.4 และด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	91.3
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92.13
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	95.28
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.95
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	92.16

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.16

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวสุพรรณิ อยู่ชุมพล)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาววดี จันคำวงษ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางอมรรัตน์ ตีนอก)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหันห้วยทราย อำเภอประจวบ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....70.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
1. เพศ	
● ชาย	30
● หญิง	40
2. อายุ	
● ต่ำกว่า 20 ปี	-
● 21 - 40 ปี	30
● 41 - 60 ปี	29
● 60 ปีขึ้นไป	11
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	
● ประถมศึกษา	20
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	32
● ปริญญาตรี	17
● สูงกว่าปริญญาตรี	1
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ	
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	17
● ผู้ประกอบการ	10
● ประชาชนผู้รับบริการ	41
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2
● อื่นๆ โปรดระบุ .....	-



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	42	26	2	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	27	1	0	0
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	34	36	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	35	34	1	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	59	11	0	0	0
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	40	30	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	57	13	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	46	24	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	64	6	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	62	8	0	0	0
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	34	36	0	0	0

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	30	40	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	37	33	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	40	30	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	49	21	0	0	0

\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง