



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า.....

ที่ นก.๗๒๕๐๑/๗๕๕..... วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองหว่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓.....

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อ  
การให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตามพระราช  
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ  
จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๓

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานวิเคราะห์นโยบาย  
และแผน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเพ็ญศิริ ไตรรัตน์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

เห็นควรพิจารณาอนุมัติ

ไม่เห็นควรพิจารณาอนุมัติ เนื่องจาก.....

(นางสาวดวงรัตน์ คำอ้าย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

คำสั่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

(นายวิรัตน์ สวอ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า  
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๓

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒

(นายวิรัตน์ สுவอ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู



รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหาร และปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริการพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

### กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า จำนวน 100 คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ	ชาย	จำนวน	43	คน	หญิง	จำนวน	57	คน
2. อายุ	1.ต่ำกว่า 15 ปี	จำนวน	5	คน	2. ระหว่าง 16 – 25 ปี	จำนวน	21	คน
	3.ระหว่าง 26 – 35 ปี	จำนวน	18	คน	4. ระหว่าง 36-45 ปี	จำนวน	34	คน
	5.ระหว่าง 46 – 55 ปี	จำนวน	14	คน	6. มากกว่า 55 ปี	จำนวน	8	คน
3. การศึกษา	1.ประถมศึกษา	จำนวน	31	คน	2.มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	15	คน
	3.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	30	คน	4. อนุปริญญา	จำนวน	-	คน
	5.ปริญญาตรี	จำนวน	24	คน	6.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน
	7. อื่นๆ (ไม่มี)							
4. อาชีพ	1.นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	23	คน	2.ข้าราชการ	จำนวน	6	คน
	3.พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	10	คน	4.ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	18	คน
	6.เกษตรกร	จำนวน	43	คน	7. อื่นๆ (ไม่มี)			

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปานกลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายให้ชัดเจน	85	15	0	0
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	93	7	0	0
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	91	9	0	0
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	96	4	0	0
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	10	0	0
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93	7	0	0
รวม (ร้อยละ)	91.33	8.67	0	0

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง 36 – 45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

**ตอนที่ 2** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 8.67

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

พอใจมาก ร้อยละ 85                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 15

2. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ 93                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 7

3. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ 91                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 9

4. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพรักษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ 96                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 4

5. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อการเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ 90                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 10

6. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

พอใจมาก ร้อยละ 93                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 7

**ตอนที่ 3** สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า  
ประจำปีงบประมาณ 2563**

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 จำนวน 100 คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ใน **ระดับพอใจมาก** โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม **ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33** และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 8.67

1.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

พอใจมาก ร้อยละ 85                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 15

2.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ 93                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 7

3.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ 91                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 9

4.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
เรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ 96                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 4

5.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อการเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ 90                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 10

6.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนไม่หา  
ผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

พอใจมาก ร้อยละ 93                      พอใจปานกลาง ร้อยละ 7

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

แบบประเมินผลความพึงพอใจ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

\*\*\*\*\*

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 15 ปี  16 – 25 ปี  
 26 – 35 ปี  36 – 45 ปี  
 46 – 55 ปี  มากกว่า 55 ปี
3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  
 อื่น ๆ (ระบุ).....
4. อาชีพ  นักเรียน / นักศึกษา  ข้าราชการ  
 พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ  ธุรกิจส่วนตัว  
 เกษตรกร  อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1.....

3.2.....

จัดทำโดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ