



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ๋ม
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ๋ม

.....

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ๋ม จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ๋ม ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ๋ม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.๒๕๖๕

(นายประเสริฐ ณัฐเจริญรัตน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ๋ม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอกู่ศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๕๐๖๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัด อบต./นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางชนัญชิตา พงษ์มาลี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

-ทราบ/เห็นควรเสนอผู้บริหาร ต่อไป

(นางอติรยา สมพร)

หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ

(นางราตรี ประทาน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม

-ทราบ

(นายประเสริฐ ญัฐเจริญรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม
ประจำปีงบประมาณ 2565



รวบรวมโดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม
อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างแระ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ท้ายสุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจ

กลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม จำนวน 100 คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565

แบบสอบถาม(เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย จำนวน 58 คน หญิง จำนวน 42 คน
2. อายุ 1.ต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 5 คน 2.ระหว่าง 16-25 ปี จำนวน 11 คน
3.ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 18 คน 4.ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 34 คน
5.ระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 24 คน 6. มากกว่า 55 ปี จำนวน 8 คน
3. ระดับการศึกษา
1. ประถมศึกษา จำนวน 43 คน 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 10 คน
3. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 15 คน 4.อนุปริญญา / ปวส. จำนวน - คน
5. ปริญญาตรี จำนวน 24 คน 6. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
7. อื่นๆ (ไม่มี)
- 4.อาชีพ 1. เกษตรกร จำนวน 46 คน 2. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน
3. ข้าราชการ จำนวน 13 คน 4. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน
5. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน 6. อื่น ๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อ.ทุ่งศรีอุดม จ.อุบลราชธานี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	90	10	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	89	11	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94	6	0	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85	15	0	0
5. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	90	10	0	0
6. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ห้องน้ำ	95	5	0	0
รวม(ร้อยละ)	90.50	9.50	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

ตอนที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับ พอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 89.33 และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 12.33

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
พอใจมากร้อยละ 90 พอใจปานกลาง ร้อยละ 10

2.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
พอใจมากร้อยละ 89 พอใจปานกลาง ร้อยละ 11

3.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ
พอใจมากร้อยละ 94 พอใจปานกลาง ร้อยละ 6

4.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
พอใจมากร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15

5.ประชาชนให้ความพึงพอใจขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
พอใจมากร้อยละ 90 พอใจปานกลาง ร้อยละ 10

6.ประชาชนให้ความพึงพอใจการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ
พอใจมากร้อยละ 95 พอใจปานกลาง ร้อยละ 5

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม ตั้งแต่ ตุลาคม 2564 -กันยายน 2565 จำนวน ๑๐๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 90.50 และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 9.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
พอใจมากร้อยละ 90 พอใจปานกลาง ร้อยละ 10

2.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
พอใจมากร้อยละ 89 พอใจปานกลาง ร้อยละ 11

3.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
พอใจมากร้อยละ 94 พอใจปานกลาง ร้อยละ 6

4.ประชาชนให้ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
พอใจมากร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15

5.ประชาชนให้ความพึงพอใจขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
พอใจมากร้อยละ 90 พอใจปานกลาง ร้อยละ 10

6.ประชาชนให้ความพึงพอใจการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ห้องน้ำ
พอใจมากร้อยละ 95 พอใจปานกลาง ร้อยละ 5

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอกู่ศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๙๐๖๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัด อบต./นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม จะได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นางชนัญชิตา พงษ์มาลี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

-ทราบ/เห็นควรเสนอผู้บริหาร ต่อไป



(นางอิศรียา สมพร)

หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ



(นางราตรี ประทาน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม

-ทราบ



(นายประเสริฐ ธีรเจริญรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม