



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอม  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

\*\*\*\*\*

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอมได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอม เพื่อให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอมสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินเป็นข้อมูลนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลอดจนการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอม ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอมทราบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

  
(นายเกรียงศักดิ์ วงศ์สุภฤต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอม ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอนายายหอม

  
..... ปลัด อบต.  
..... รองปลัด อบต.  
..... หัวหน้าส่วน  
..... ทาน  
..... ิษฐ์



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม (สำนักงานปลัด)

ที่ นฐ ๗๑๕๐๑/- วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดอนยายหอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

ตามที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ได้มีการจัดทำแบบประเมินผล  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ประจำปี  
งบประมาณปี ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม สามารถนำผล  
ที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนา ตลอดจนการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มี  
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการสำรวจครั้งนี้ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ โดยเก็บ  
ข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

บัดนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ  
เรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำแบบสรุปผลการประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมา  
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอัญชลี มณฑาทิพย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางสาวเนาวรัตน์ คล้าศรี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เพื่อโปรดทราบ

(นายสมภพ ทองศรีสมบูรณ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายเกรียงศักดิ์ วงศ์สุกฤต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนายาหอม

\*\*\*\*\*

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลอนายาหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนายาหอม ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนายาหอม ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอนายาหอม จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการขั้นตอน และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอนายาหอมได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม
- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

### ความเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ส่วนใหญ่ต้องการให้มีที่จอดรถในร่ม
- เครื่องดื่มรับรองประชาชนมาขอรับบริการ
- เพิ่มพื้นที่นั่งรับรองให้กับประชาชน

แบบสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๗ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๒๓	๖๒.๑๖	
หญิง	๑๔	๓๗.๘๔	
<b>๒. อายุ</b>			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๕.๔๑	
๒๐-๓๙ ปี	๑๗	๔๕.๙๕	
๔๐-๔๙ ปี	๑๑	๒๙.๗๓	
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๘.๙๒	
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>			
ประถมศึกษา	๗	๑๘.๙๒	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๓๕.๑๔	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔	๑๐.๘๑	
อนุปริญญา/ปวส.	๓	๘.๑๑	
ปริญญาตรี	๘	๒๑.๖๒	
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๕.๔๑	
<b>๔. อาชีพ</b>			
เกษตรกร	๑๒	๓๒.๔๓	
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๒๔.๓๒	
รับราชการ	๔	๑๐.๘๑	
รับจ้าง	๙	๒๔.๓๒	
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๘.๑๑	
อื่นๆ ระบุ.....	๐	๐.๐๐	

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๑๖.๒๒	
การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์	๕	๑๓.๕๑	
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๒๗.๐๓	
การชำระภาษี ต่างๆ	๑๔	๓๗.๘๔	
การรับเบี้ยยังชีพ ต่างๆ	๐	๐.๐๐	
การใช้ Internet ตำบล	๐	๐.๐๐	
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๕.๒๑	
อื่นๆ ระบุ .....	๐	๐	

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
๑.๑ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่ง กายสุภาพ การ วางตัวเรียบร้อย	๑๘	๔๘.๖	๑๒	๓๒.๔	๗	๑๘.๙	๐	๐	๐	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๖	๑๖.๒	๒๒	๕๙.๕	๙	๒๔.๓	๐	๐	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ คำแนะนำตอบข้อ ชักถามได้ อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๒	๓๒.๔	๑๗	๔๕.๙	๘	๒๑.๖	๐	๐	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๗	๑๘.๙	๑๘	๔๘.๖	๑๒	๓๒.๔	๐	๐	๐	๐

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการ</b> <b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ มีช่องทางการ ให้บริการที่ หลากหลาย	๑๑	๒๙.๗	๑๖	๔๓.๒	๙	๒๔.๓	๑	๒.๗	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๕	๑๓.๕	๑๘	๔๘.๖	๑๒	๓๒.๔	๒	๕.๔๑	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนการ ให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๘	๒๑.๖	๑๗	๔๕.๙	๑๑	๒๙.๗	๑	๒.๗	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง	๑๑	๒๙.๗	๑๙	๕๑.๔	๗	๑๘.๙	๐	๐	๐	๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๓.๑ การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำ ดื่ม	๓	๘.๑๑	๒๑	๕๖.๘	๑๓	๓๕.๑	๐	๐	๐	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูล สารสนเทศ	๑๒	๓๒.๔	๒๒	๕๙.๕	๓	๘.๑๑	๐	๐	๐	๐
๓.๓ มีการจัดผัง การให้บริการ และ การใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๖	๑๖.๒	๒๓	๖๒.๒	๘	๒๑.๖	๐	๐	๐	๐

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๔ อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๙	๒๔.๓	๒๑	๕๖.๘	๗	๑๘.๙	๐	๐	๐	๐

ตอนที่ ๔ ความเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....