



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๓.๘๗

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จำสืบเอก

(บุญยงค์ กองศิลป์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย  
อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....  
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕
หญิง	๕๕	๕๕
รวม	๑๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๙	๔๙
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐
สูงกว่า	๒๕	๒๕
รวม	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	๑๖	๑๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๑๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๕	๒๕

อนุสัญญา/ปวส.	๒๘	๒๘
ปริญญาตรี	๘	๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕
รวม	๑๐๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๕	๔๕
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๒
รับราชการ	๑๑	๑๑
ลูกจ้าง	๑๐	๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๘
อื่น ๆ .....	๔	๔
รวม	๑๐๐	

ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๖/๑๖%	๗๔/๗๔%	๑๐/๑๐%	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๒๐/๒๐%	๗๖/๗๖%	๔/๔%	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๖/๑๖%	๗๐/๗๐%	๑๔/๑๔%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘/๑๘%	๗๒/๗๒%	๑๐/๑๐%	-	-
๕. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๘/๘%	๗๘/๗๘%	๒๐/๒๐%	-	-
๖. มีขั้นตอนให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน	๑๘/๑๘%	๗๐/๗๐%	๑๒/๑๒%	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๑๗/๑๗%	๗๕/๗๕%	๘/๘%	-	-
๘. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๐/๒๐%	๗๖/๗๖%	๔/๔%	-	-
รวม	๑๖.๖๒%	๗๓.๘๗%	๑๐.๒๕%		

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ มากที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการ หลากหลายคิดเป็นร้อยละ ๗๘ ลำดับที่สอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ลำดับที่สาม มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ลำดับที่สี่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๗๔ ลำดับที่ห้า เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ ๗๒ ลำดับที่หก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และมีขั้นตอนให้บริการ มีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ตามลำดับ

**สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๖๒
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๘๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๖๒
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	-
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	-

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๗

**๗. ข้อเสนอแนะ**

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ทำให้ทราบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกงานบริการ ในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ ยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน การรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการให้ สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดในการ ให้บริการประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย