



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสามพาด
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับ
แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น
ศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลห้วยสามพาด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการ
กำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสามพาดจึงขอแจ้งผลการประเมินความ
พึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายประจักษ์ ประภากร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสามพาด

สรุปแบบผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสามพาด อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คน	หญิง	จำนวน ๔๕ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน ๘ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๘ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน ๓๓ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๒๑ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน ๓ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน ๐ คน	๖. อื่น ๆ	จำนวน ๑๕ คน

๒. : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๕๐ คน
๒. การชำระค่าขยะมูลฝอย	จำนวน ๓๐ คน
๓. การขอถังขยะ	จำนวน ๔ คน
๔. การชำระภาษี	จำนวน ๓ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย	จำนวน ๓ คน
๖. การขอน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	จำนวน ๕ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๔๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ้าวยาคยดี แต่งกายดี สุภาพการวางตัว เรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๔	๔๕	๔	๑	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนมีความ ชัดเจน	๓๗	๕๑	๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๔	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๔	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๑	๓๔	๖	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๑
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสามพาด จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ปวช.
๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสามพาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากเฉลี่ย ๔๒.๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๘

ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๓๙.๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๑.๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๔ ระดับน้อย เฉลี่ย ๐.๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ และระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายดี สุภาพการวางตัว เรียบร้อย	๖๐	๓๔.๗๔	๔.๒๑	๑.๐๕	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๔.๗๔	๔๐	๕.๒๖	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๖.๓๒	๔๗.๓๗	๕.๒๖	๑.๐๕	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๘.๔๒	๑๑.๕๘	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑.๐๕	๓๗.๘๙	๑๘.๕๘	๒.๑๑	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนมีความ ชัดเจน	๓๘.๙๕	๕๓.๖๘	๖.๓๒	๑.๐๕	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๔.๗๔	๕๐.๕๓	๑๔.๗๔	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๒๒.๑๑	๕๐.๕๓	๒๕.๒๖	๒.๑๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕.๗๙	๓๕.๗๙	๖.๓๒	๒.๑๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๒.๖๓	๔๙.๔๘	๑๖.๘๔	๐	๑.๐๕
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๐.๕๓	๔๖.๓๑	๒๓.๑๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๔๑.๕๓	๔๔.๙๘	๑๒.๕๔	๐.๘๖	๐.๐๙