



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด  
ที่ รอ 87901/ว วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด ได้ดำเนินจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของงานธุรการ สำนักงานปลัด เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริหารประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ นั้น

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๒๒ คน เป็นชาย ๕๙ คน เป็นหญิง ๖๓ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอัญรนา คำสมศรี)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางนันท์ตรี กุสระคุ)  
นักจัดการงานทั่วไป

(นางกมลรัตน์ แสงสุมาตย์)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต

นายพีรพงษ์ ธิโกศรี  
รองปลัด อบต.ห้วยหินลาด

(นายวิเชียร แสนคำ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด

(นายวิเชียร แสนคำ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
- ๒.อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑-๔๐ ปี  ๓) ๔๑-๖๐ ปี  ๔) ๔๐ ปีขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย /เทียบเท่า
- ๒) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  ๓) ประชาชนผู้มารับบริการ
- ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้  
ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับดีมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง  
ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑.ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒.ด้านขั้นตอนการบริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>๓.ด้านที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
- ๒.อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑-๔๐ ปี  ๓) ๔๑-๖๐ ปี  ๔) ๔๐ ปีขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย /เทียบเท่า
- ๒) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  ๓) ประชาชนผู้มารับบริการ
- ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้  
ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับดีมาก ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง  
ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๒.ด้านขั้นตอนการบริการ					
๒.๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ		✓			
๒.๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		✓			
๒.๓.การให้บริการตามลำดับตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน			✓		
๓.ด้านที่ให้บริการ					
๓.๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		✓			
๓.๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			✓		
๓.๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น		✓			
๓.๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ		✓			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		✓			
๔.๒ จุด/ช่อง การการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		✓			
๔.๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ		✓			
๔.๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		✓			

ข้อเสนอแนะ .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)  
 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหินลาด อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อย  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
○ ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
○ หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
○ ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
○ ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
○ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษา			
○ ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
○ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย /เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
○ ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
○ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
○ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
○ ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
○ ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
○ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
○ อื่นๆ โปรดระบุ .....	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖



ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๘๖	๒๐	๑๖	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๘	๒๓	๑๓	๐
รวม					
๒.ด้านขั้นตอนการบริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ	๑	๘๗	๑๙	๑๕	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๘๙	๑๘	๑๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๘๗	๒๒	๑	๐
รวม					
๓.ด้านที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๙๑	๒๐	๒	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๘๙	๑๘	๑๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๖	๒๘	๔	๔	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๙๐	๒	-	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๙	๑๐	๒	๐
รวม					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒	๘๗	๓	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๙๕	๑๕	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๕	๙๑	๕	๒	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๘๗	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด อบต.ห้วยหินลาด

#### ๑.ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙ %

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ %

#### ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงใจ ในการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ในระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือจำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑ %

๒.๒ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้ ในระดับดีมาก จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕ %

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑ %

#### ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ของผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕ %

๓.๒ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ %

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙ %

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ของสิ่ง ตอบแทน มารับสินบนไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๗ %

๓.๕ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕ %

#### ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาชนสัมพันธ์จุดบริการ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑ %

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๙ %

๔.๓ ประชาชนมีความพร้อมพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวน จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙ %

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๐ %