



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว  
อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2564 ประกอบด้วย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 75 คน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 70 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 95 คน และด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.05



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว

ที่ อท ๗๔๙๐๑/-

วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว (ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปีงบประมาณแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อแจ้งผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้วให้ผู้บริหารทราบ และสั่งการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ) วิมลใจ อ่อนเงิน

(นางสาววิมลใจ อ่อนเงิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) [Signature]

(นายสมชาย โพธิ์ทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ แจ้งทุกกองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส

(ลงชื่อ) [Signature]

(นายบัญชา ชดช้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ปฏิบัติหน้าที่  
นายองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว