



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว โทรศัพท์ ๐ ๕๕๙๕ ๑๓๐๒  
ที่ สท ๗๘๕๐๑/๕๕๓ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว/ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยการทำแบบสอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกรภัทร บำรุงศักดิ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-เห็นควรดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายนุณาท ทองปอนด์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

-เห็นควรพิจารณาตามผลการรายงานและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายนุณาท ทองปอนด์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ข้อพิจารณาสั่งการ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายสันติ สาสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
- ชาย	๑๗	๓๔	
- หญิง	๓๓	๖๖	
<b>๒. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๔๒	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๓๐	
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>			
- ประถมศึกษา	๒๑	๔๒	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๖	๓๒	
- ปริญญาตรี	๑๐	๒๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๑	๒๒	
- ผู้ประกอบการ	๘	๑๖	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๑๐	
- อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และส่วนใหญ่มีสถานภาพของผู้รับบริการเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖	๒๓	๑	๐	๐	๔.๕	๙๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๒๕	๐	๐	๐	๔.๕	๙๐
<b>รวม</b>						<b>๙</b>	<b>๙๐</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๔	๒๕	๑	๐	๐	๔.๔๖	๘๙.๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๓	๒๖	๑	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๑	๑๙	๐	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔
<b>รวม</b>						<b>๑๓.๕๒</b>	<b>๙๐.๑๓</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๔
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๔	๑๖		๑๖	๐	๔.๖๘	๙๓.๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๖	๑๔	๗๒	๒๔	๐	๔.๗๒	๙๔.๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๑	๑๙	๗๙	๒๔	๐	๔.๖๒	๙๒.๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘	๑๒	๗๙	๒๕	๐	๔.๗๖	๙๕.๒
<b>รวม</b>						<b>๒๓.๓</b>	<b>๙๓.๒</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๒
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๔	๑๖	๐	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๘	๑๒	๐	๐	๐	๔.๗๖	๙๕.๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๖
<b>รวม</b>						<b>๑๘.๗๘</b>	<b>๙๓.๙</b>
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๓๔	๑๖	๐	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการใช้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔ รองลงมา การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒ และเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ รองลงมา ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖