



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว โทรศัพท์ ๐ ๕๕๙๕ ๑๓๐๒

ที่ สท ๗๘๕๐๑/๖๓๓

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว/ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยการทำแบบสอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวันชัย มธุระ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางรพีพรรณ อินทิม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

(ลงชื่อ)

(นางเพชรภรณ์ มาชัยยะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ข้อพิจารณาสั่งการ



อนุมัติ



ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายสันติ สาสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๘	๑๖	
- หญิง	๔๒	๘๔	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๖	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๔	๔๘	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๓๖	
๓. ระดับการศึกษา			
- ประถมศึกษา	๒๖	๕๒	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๖	๕๐	
- ปริญญาตรี	๔	๘	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๙	๕๘	
- ผู้ประกอบการ	๐	๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๑๘	๓๖	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
- อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๓	๖	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒ และส่วนใหญ่มีสถานภาพของผู้รับบริการเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๘

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘	๒๕	๗	๐	๐	๔.๒๒	๘๔.๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๒๖	๕	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖
รวม						๘.๕	๘๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๒๐	๕	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๑	๒๕	๔	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๙	๒๙	๒	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘
รวม						๑๓.๐๘	๘๗.๒๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๒๔	๒	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔	๒๔	๒	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๑	๒๕	๔	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๒๕	๒	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙	๒๘	๓	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔
รวม						๒๑.๙๖	๘๗.๘๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๒๖	๓	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๒๘	๒	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๑	๒๔	๕	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๘	๒๐	๒	๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐
รวม						๑๗.๕๕	๘๗.๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๖	๒๒	๒	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐ รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ รองลงมา ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการและจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐