



สำนักปลัด อบต.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว โทร. ๐-๕๕๕๕-๑๓๐๒
ที่ สท ๗๘๕๐๑/๓๗๖ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว/ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๒๕ คน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๙ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกรภัทร บำรุงศักดิ์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เห็นชอบตามที่เสนอมา

(นายณัฐนาท ทองปอนด์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

เห็นชอบตามที่เสนอมา และขอรับรองว่าข้อมูลนี้เป็น
อันที่จริงและถูกต้อง พ.ร.บ. ว่าด้วยการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(นางเพียร ชุ่มผึ่ง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ข้อพิจารณาสั่งการ

(ลงชื่อ)

(นายสันติ สาสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๒๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------|
| ๑. เพศ | ๑. ชายจำนวน ๕๖ คน | ๒. หญิงจำนวน ๖๙ คน |
| ๒. อายุ | ปี | |
| ๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน...๓.คน | ๒. ประถมศึกษา จำนวน...๕๗.คน | |
| ๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน...๔๐.คน | ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน...๑๔.คน | |
| ๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน...๕.คน | ๖. ปริญญาตรี จำนวน...๕.คน | |
| ๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน...๑.คน | ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| ๔.อาชีพ | | |
| ...๖๐.. คน เกษตรกร | ...๒๕.. คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...๕.. คน รับราชการ |
| ...๑๓.. คน ลูกจ้าง | ...๑๘.. คน นักเรียน/นักศึกษา | ...๔.. คน อื่น ๆ |

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| ...๕.. คน การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ...๓๗.. คน การติดต่องานสวัสดิการสังคม เบี้ยยังชีพ |
| ...-.. คน การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...๖.. คน การติดต่องานด้านสาธารณสุข |
| ...-.. คน การใช้ Internet ตำบล | ...๙.. คน การติดต่องานด้านสาธารณสุข |
| ...๒๔.. คน ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ที่ดิน | ...-.. คน การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...๑๒.. คน การชำระภาษี ต่างๆ | ...๓๒.. อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๘ คน	๔๕ คน	๒ คน		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๒๒ คน	๑๐๓ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ	๗๘ คน	๔๓ คน	๔ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๔ คน	๙๙ คน	๒ คน		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๑ คน	๒๘ คน	๖ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๑๐๘ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๙ คน	๗๖ คน	๑๐ คน		
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๐๔ คน	๑๗ คน		๔ คน	

/๓. รายการ...

๓. รายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ในระดับ มากที่สุด	เฉลี่ย	๔๕.๓๐ %
ในระดับ มาก	เฉลี่ย	๕๑.๙๐ %
ในระดับ ปานกลาง	เฉลี่ย	๒.๔๐ %
ในระดับ น้อย	เฉลี่ย	๐.๔๐ %
ในระดับ น้อยที่สุด	เฉลี่ย	- %

๔. ปัญหา

- ๑) ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
- ๒) สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- ๓) ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อย

๕. ข้อเสนอแนะ

- ๑) ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานในยุค ๔.๐
- ๒) ควรจัดจุดบริการให้บริการประชาชนให้เหมาะสม และไม่เป็นการยากลำบากแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ
- ๓) เพิ่มจุดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม