



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง โทร. ๐ ๔๓๘๔ ๐๔๖๑ ต่อ ๑๑

ที่ กส ๘๐๘๐๑/- วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีความประสงค์ต้องการให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ข้อเท็จจริง

ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๑๒ คน

ข้อพิจารณา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มาเพื่อพิจารณาสั่งการดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ โดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ

(นางสาวยิ่งรัตน์ สระแก้ว)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ความเห็น

นางสาวอรรดา ศรีสวัสดิ์

(นางสาวธัญญามาศ ศรีตามาตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

เห็นควรดำเนินการ

ก.

(นางบุศรินทร์ ชื้อสัตย์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง

ความเห็น

สืบทำรวจโท

(บุญมี เนืองนันท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง

ความเห็น

สืบทำรวจโท

(บุญมี เนืองนันท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง

**แบบสรุปประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔๙	๔๓.๗๕	
• หญิง	๖๓	๕๖.๒๕	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๗๙	
• ๒๐ - ๔๐ ปี	๒๘	๒๕.๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๑	๓๖.๖๑	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๑	๓๖.๖๑	
๓. ระดับการศึกษา			
• ประถมศึกษา	๕๓	๔๗.๓๒	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๒.๘๖	
• ปริญญาตรี	๑๑	๙.๘๒	
• สูงกว่าปริญญาตรี			
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๘	๓๓.๙๓	
• ผู้ประกอบการ	๒๙	๒๕.๘๙	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๓๒	๒๘.๕๗	
• ข้าราชการ	๑๓	๑๑.๖๑	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน			
• อื่นๆ โปรดระบุ			

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ณ จุดบริการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๒	๒๘	๒	๐	๐	๔.๒๖	๙๒.๘๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓	๘๙	๐	๐	๐	๔.๒๙	๘๐.๑๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๑	๘๑	๑๐	๐	๐	๔.๑๐	๗๗.๔๖

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๒	๗๗	๓	๐	๐	๔.๒๖	๘๑.๔๗
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๗	๕๖	๙	๐	๐	๔.๓๔	๘๓.๔๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๐	๕๘	๑๔	๐	๐	๔.๒๓	๘๐.๕๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒	๗๗	๓	๐	๐	๔.๒๖	๘๑.๔๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๓	๕๙	๑๐	๐	๐	๔.๒๙	๘๒.๓๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งใดตอบแทน ไม่รับสินบน	๓๘	๗๑	๓	๐	๐	๔.๓๑	๘๒.๘๑
๓.๕ ความเสมอภาคในการให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๘๘	๒๔	๐	๐	๐	๔.๗๙	๙๔.๖๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจัดบริการ	๓๒	๗๗	๓	๐	๐	๔.๒๖	๘๑.๔๗
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้	๕๓	๔๘	๑	๐	๐	๔.๑๑	๗๙.๙๑
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่	๘๒	๒๘	๒	๐	๐	๔.๗๑	๙๒.๘๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมระดับใด	๘๓	๒๘	๑	๐	๐	๔.๗๓	๙๓.๓๐

สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

ภาพรวมของผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการร้อยละเฉลี่ยของทั้ง ๔ ด้าน ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ ซึ่งมีความพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาในการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงไว้ต่อไป สำหรับข้อเสนอแนะคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกคือห้องน้ำห้องส้วมให้เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการต่อไป