



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง

ที่

-

วันที่

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๓๐๐ คน ที่มารับบริการในด้านต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวฐปณี พุ่มเข็ม)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นายเอกพงษ์ เทศวิริช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง

(นายสุนทร ทองฤทธิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโอง

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

.....

๑. วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน ๓๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ เพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการให้บริการในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไธ้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๐%
ระดับพอใจ	จำนวน	๙๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน		คน	คิดเป็นร้อยละ	

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๒๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๕%
ระดับพอใจ	จำนวน	๗๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน		คน	คิดเป็นร้อยละ	

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๑๘๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐%
ระดับพอใจ	จำนวน	๑๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน		คน	คิดเป็นร้อยละ	

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๐%
ระดับพอใจ	จำนวน	๙๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๕%
ระดับพอใจ	จำนวน	๗๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๓. ด้านเจ้าหน้าที่

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๐%
ระดับพอใจ	จำนวน	๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๕๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๕%
ระดับพอใจ	จำนวน	๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๒%
ระดับพอใจ	จำนวน	๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๘%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง

มิชอบ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๑๙๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๕%
ระดับพอใจ	จำนวน	๑๐๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๓.๕ การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๑๙๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๕%
ระดับพอใจ	จำนวน	๑๐๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๑%
ระดับพอใจ	จำนวน	๘๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙%
ระดับพอใจน้อย	จำนวน	คน	คิดเป็นร้อยละ	

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๓๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๘
ระดับพอใจ	จำนวน	๖๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒
ระดับพอใจน้อย	จำนวน		คน	คิดเป็นร้อยละ	

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๒๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๖
ระดับพอใจ	จำนวน	๗๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๔
ระดับพอใจน้อย	จำนวน		คน	คิดเป็นร้อยละ	

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ

ระดับพอใจมาก	จำนวน	๒๕๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๕
ระดับพอใจ	จำนวน	๔๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕
ระดับพอใจน้อย	จำนวน		คน	คิดเป็นร้อยละ	