



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ที่ สก ๗๕๙๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน จำนวน ๓๓๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)จำเอก

(ทองคำดี แทนประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายธีรวัฒน์ ไชยตันเทือก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวขวัญเรือน ชาญชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
ประจำปี ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ประจำปี ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๓๓๖ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
บอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบอน ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการ
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๓๗	๔๑.๕๒
หญิง	๑๙๙	๕๘.๔๘
รวม	๓๓๖	(๑๐๐.๐๐)
๒.อายุระหว่าง		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๓.๖๓
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๓๘	๑๑.๕๒
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๗๕	๒๒.๓๓
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๘๖	๒๖.๐๖
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๕๘	๑๗.๕๘
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๖๗	๑๙.๙๘
รวม	๓๓๖	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๒๒	๖.๖๗
ประถมศึกษา	๑๔๕	๔๓.๙๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘๖	๒๖.๐๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๖๗	๒๐.๓๑
ปริญญาตรี	๙	๒.๗๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๓๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๓๐	๑๐๐.๐๐

๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๕๘	๔๗.๘๘
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕๖	๑๖.๙๗
รับราชการ	๓๔	๑๐.๓๐
ลูกจ้าง	๗๒	๒๑.๘๒
นักเรียน / นักศึกษา	๑๐	๓.๐๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๓๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	302 / 91.52 %	22 / 6.67%	6 / 1.81%	-	-
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	299 / 90.60%	25 / 7.59%	6 / 1.81%	-	-
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	286 / 86.66%	25 / 7.58%	19 / 5.76%	-	-
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	156 / 47.27%	129 / 39.09%	45 / 13.64%	-	-
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	223 / 67.58%	97 / 29.39%	10 / 3.03%	-	-
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	215 / 65.15%	87 / 26.36%	28 / 8.49%	-	-
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	311 / 94.24%	19 / 5.76%	-	-	-
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	153 / 46.37%	177 / 53.63%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจดีมาก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๔ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๒ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ และเรียงตามลำดับ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๘

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๗

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

