บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า .....
ที่ นภ ๗๒๙๐๑/๓๖๕ ..... วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ .....
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมิน ฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศรีสุวรรณ ชำนิหัส)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....
.....

(นางสาววิดวงรัตน์ คำอ้าย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายวิเชียร วงสิงห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง

๒. อายุ ❑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ❑ ๒๑ – ๔๐ ปี ❑ ๔๑ – ๖๐ ปี ❑ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษาตอนต้น /ตอนปลาย/เทียบเท่า
❑ ปริญญาตรี ❑ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

❑ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ❑ ผู้ประกอบการ
❑ ประชาชนผู้รับบริการ ❑ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
❑ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องให้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้าให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้รับการบริการและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอน การให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. วิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑	ด้านขั้นตอบการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย	๔.๒๒	คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๔๒
ลำดับที่ ๒	ด้านเวลา	เกณฑ์เฉลี่ย	๔.๑๕	คิดเป็นร้อยละ	๘๓
ลำดับที่ ๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย	๔.๑๑	คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๒๐
ลำดับที่ ๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์เฉลี่ย	๓.๘๘	คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๕๖

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ **ปานกลาง**

เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๕

และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๓๙	๔๘.๗๕	
- หญิง	๔๑	๕๑.๒๕	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕.๐๐	
- ๒๓ – ๔๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
- ๔๑ – ๖๐ ปี	๒๖	๓๒.๕๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๔๖	๕๗.๖๐	
- มัธยมศึกษาต้อนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๕.๐๐	
- ปริญญาตรี	๖	๗.๕๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- ผู้ประกอบการ	๘	๑๐.๐๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๖๒	๗๗.๕๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๓.๗๕	
- อื่น ๆ โปรดระบุ นักเรียน			

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ส่งโครงการ สปสช.
- การชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชยี
- การให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๓ – ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา **ประถมศึกษา** คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ **๗๗.๕๐**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๓๓	๑๕	๒	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
รวม						๔.๑๕	๘๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริหารเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ **๘๒.๓๕** และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๘๓.๒๕** ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อน ต้องให้รับบริการก่อน	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕
รวม						๔.๒๒	๘๔.๔๒

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ ลองลงมาเป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๒ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๒	๓๙	๗	๒	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นไป	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓.๕ การให้บริหารเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
รวม						๔.๑๑	๘๒.๒๐

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีเกณฑ์เฉลี่ยเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิด**เป็นร้อยละ ๘๐** ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๓๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๒๓	๒๕	๑๒	๐	๓.๖๔	๗๔.๒๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๑	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๕
รวม						๓.๘๘	๗๗.๕๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**<u>ภาพรวม</u>** อยู่ในระดับใด	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๑๖	๘๕.๒๕

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**<u>ภาพรวม</u>** คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งอยู่ในระดับ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๖.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๖๐
๓. ด้านบุลากรที่ให้บริการ	๘๔.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๘๕.๐๕**

- จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ **๘๕.๐๕**

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕	ระดับดีมาก	๑๐๐ %
๔	ระดับมาก	๙๐ - ๙๙ %
๓	ระดับปานกลาง	๗๐ – ๘๙ %
๒	ระดับพอใช้	๕๐ – ๖๙ %
๑	ระดับต้องปรับปรุง	๐ – ๔๙ %

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า .....
ที่ นภ ๗๒๙๐๑/๓๖๖ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ .....
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของงานธุรการ สำนักปลัด เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชน ด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินงาน เมื่อ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๒๒ ราย เป็นชาย ๕๙ คน หญิง ๖๓ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางระเบียบ จันนามอม)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นายศรีสุวรรณ ชำนิหัส)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวดวงรัตน์ คำอ้าย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

(นายวิเชียร วงสิงห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (งานธุรการ สำนักปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง

๒. อายุ ❑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ❑ ๒๑ – ๔๐ ปี ❑ ๔๑ – ๖๐ ปี ❑ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษาตอนต้น /ตอนปลาย/เทียบเท่า
❑ ปริญญาตรี ❑ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

❑ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ❑ ผู้ประกอบการ
❑ ประชาชนผู้รับบริการ ❑ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
❑ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องให้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
งานธุรการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๙	๔๘..๓๖	
• หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
• ๒๑ – ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
• ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๕๖	
• ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่น ๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

<u>ตอนที่ ๒</u> ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๘๖	๒๐	๑๖	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๘	๒๑	๑๓	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๘๗	๑๙	๑๕	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๘๙	๑๘	๑๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๘๗	๒๒	๑	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๙๑	๒๐	๒	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๘๘	๑๘	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๖	๒๘	๔	๔	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน , ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๙๐	๒	๐	๐
๓.๕ การให้บริหารเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๙	๑๐	๒	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๒	๘๗	๓	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๙๕	๑๕	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๕	๙๑	๔	๒	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๘๗	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแทนสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริหาร ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๐.๔๙**

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๒.๑๓**

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๑.๓๑**

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ใน ในระดับ **มาก** จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๒.๙๕**

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๑.๓๑**

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คิดเป็นร้อยละ **๗๔.๕๐**

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและควาพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๒.๑๓**

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ในระดับ **มากที่สุด** จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๐.๔๙**

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๓.๗๗**

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๒.๙๕**

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๑.๓๑**

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๗.๘๖**

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๔.๕๙**

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับ **มาก** เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ **๗๑.๓๑**