



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

ที่ นภ.๗๒๙๐๑/..... วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

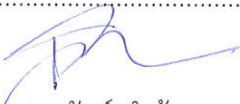
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การรับชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

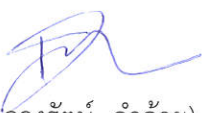
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายศรีสุวรรณ ชานีห์ส)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็น


(นางสาวดวงรัตน์ คำอ้าย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า

คำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่น.....


(นางสาวดวงรัตน์ คำอ้าย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า
ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า



สรุปข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับ	ภารกิจของหน่วยงาน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๕	
๒	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๐	
๓	การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๕๖	
๔	การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๒๔	
๕	การชำระภาษีป้าย	๔๖	
๖	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙๘๗	
๗	การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒	
๘	การจดทะเบียนพาณิชย์	๔๐	
๙	การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓	
๑๐	การดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๕๙	
รวม		๑,๓๗๒	



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า
อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	๕๘
หญิง	๒๑	๔๒
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๑๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๓๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๓	๒๖
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๖	๓๒
ผู้ประกอบการ	๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒
อื่นๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งการ บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สารธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการๆ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐ %	๕/๑๐%		
๕	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔ %	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการ บริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๙๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๐๖
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	
๑/๒	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า โดยภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๗.ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ความพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น