



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล โทร ๐๔๕-๒๕๑๘๒๔

ที่ อบ ๘๘๒๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่กำหนดต่อสาธารณชนประชาชนได้มีโอกาสได้ตรวจสอบมีระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการประชาชนทั่วไปตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล

สำนักปลัด ในฐานะผู้รับผิดชอบดูแลข้อมูลข่าวสาร ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการซึ่งได้ทำการสำรวจผู้มารับบริการ สรุปผลแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อรายงานผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล กรอกสมบรูณ์ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสินีนารถ นิลวันดี)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวเอื้อจิต จำปาสา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายณณกร เลหะสันต์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล

ความเห็นของ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางสาวอนัญญา นาคใหญ่)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล

ความเห็นของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายอุทิศ ประดิษฐ์ศิลป์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริหารประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
ชาย	๕๐	๕๐	
หญิง	๖๐	๖๐	
อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๒๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๕๐	
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๑๕	
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๕	๑๕	
วุฒิการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
ปริญญาตรี	๔๐	๔๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๒๕	
ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕	
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๔๐	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา							
๑.๑การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของให้ผู้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถให้บริการบริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ขอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๐๕	๘๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกิ้งเพล พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑-๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นราย ข้อได้ ดังนี้

➡ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๐๐

➡ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐
๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

➡ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐
๓. ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

➡ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ขอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

➡ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ

ร้อยละ ๙๑.๐๐

➡ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับการแจ้งปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น