



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ

ที่..กจ ๘๐๐๐๑ /

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง..ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.หวายเหนือ)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.หวายเหนือ) เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.หวายเหนือ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเบญจมา พูทรงชัย)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็น

(นายสมทรง จันทรังประณี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

(นางพนิชย์ดา อุดมสินประเสริฐ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ

ความเห็น

(นายนพดล จำปานิล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนือ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนือ อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	9	30	
• หญิง	21	70	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	
• 21 - 40 ปี	5	16.7	
• 41 - 60 ปี	20	66.6	
• 60 ปีขึ้นไป	5	16.7	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	10	33.3	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	5	16.7	
• ปริญญาตรี	11	36.7	
• สูงกว่าปริญญาตรี	4	13.3	
	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	10	33.3	
• ผู้ประกอบการ	5	16.7	
• ประชาชนผู้รับบริการ	12	40	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	10	
• อื่นๆ โปรดระบุ	0	0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.7 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 40

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		พอใช้		ต้องปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	33.3	12	40	8	26.7	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	13	43.3	17	56.7	0	0	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	12	40	18	60	0	0	0	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	33.3	12	40	8	26.7	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	12	40	15	50	3	10	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	10	33.3	18	60	2	6.7	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10	33.3	12	40	8	26.7	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	12	40	15	50	3	10	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	12	40	18	60	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	83.3	5	16.7	0	0	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์รับรถบริการ	13	43.3	15	50	2	6.7	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10	33.3	17	56.7	3	10	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	25	83.3	5	16.7	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	20	66.6	6	20.1	4	13.3	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	14	46.7	16	53.3	0	0	0	0	0	0

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ห้วยเหนียว
อำเภอ ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	56.7
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	83.3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.3
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	70.8

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียวในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2561 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.8

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สรุป ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 50 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 60 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.6 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 56.7 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)