



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว

ที่..กจ ๘๐๐๐๑ /

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง..ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.ห้วยเหนียว)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.ห้วยเหนียว) เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (ที่ทำการ อบต.ห้วยเหนียว) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเบ็ญจา พุ่ทรงชัย)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็น

(นายสมทรง จันทรังษี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

(นางพนิชย์ดา อุดมสินประเสริฐ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว

ความเห็น

(นายนพดล จำปานิล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	12 18	40 60	
2. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า 20 ปี ● 21 - 40 ปี ● 41 - 60 ปี ● 60 ปีขึ้นไป 	0 5 15 10	0 16.7 50 33.3	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	12 15 3 0	40 50 10 0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ 	10 8 12 0 0	33.3 26.7 40 0 0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 40

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	18	60	12	40	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	25	83.3	5	16.7	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0	0	26	86.7	4	13.3	0	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	0	20	66.7	10	33.3	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	20	66.7	10	33.3	0	0	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	15	50	15	50	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	15	50	15	50	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	24	80	6	20	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	23	76.7	7	23.3	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	16	53.3	14	46.7	0	0	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์รับบอกจุดบริการ	26	86.7	4	13.3	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	18	60	12	40	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	24	80	6	20	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	25	83.3	5	16.7	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	22	73.3	8	26.7	0	0	0	0	0	0

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สรุป ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.3 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.7 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา เป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.7 และ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 53.3 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลง ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.3 และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.หวายเหนียว
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	4
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.4
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	20.6
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25.5
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	54.5

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหวายเหนียวในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 54.5