



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

ที่ นม ๗๘๙๐๑/๑๕๖

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในตำบลบัวลาย ทั้ง ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจด้านเวลา
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยกลุ่มตัวอย่างในการประเมินที่มาใช้บริการใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุด ที่มีต่อผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยประชาชนที่เข้ารับบริการจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้เข้ารับบริการจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๔ ของผู้ตอบแบบประเมิน

จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการความพึงพอใจ ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลายต่อไป รายละเอียดตามแบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย ที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางภัทรกร อรรถศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายกตัญญู กิตติ บุญมา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสำราญ อาษาพันธ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

- เพื่อโปรดทราบ

- คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

(ลงชื่อ)

(นายสุทธิพงษ์ บุญสงค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
ปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ที่	หัวข้อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	เพศ			
	ชาย	59	48.36	
	หญิง	63	51.64	
2	อายุ			
	ต่ำกว่า 20	18	14.75	
	21 - 40 ปี	30	24.59	
	41 - 60 ปี	49	40.16	
	60 ปีขึ้นไป	25	20.49	
3	ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	56	45.90	
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
	ปริญญาตรี	4	3.28	
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4	สถานภาพของผู้รับบริการ			
	เกษตรกร	112	91.80	
	หน่วยงานของรัฐ/องค์กรต่างๆ/เอกชน	2	1.64	
	ผู้ประกอบการ	8	6.56	
	อื่นๆโปรดระบุ.....	0	0.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
1	ด้านเวลา									
	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3	65	53	1	0	122	3.57	71.48	พอใจ
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	73	42	7	0	122	3.54	70.82	พอใจ
2	ด้านขั้นตอน									
	2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0	81	40	1	0	122	3.66	73.11	พอใจ
	2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	85	36	1	0	122	3.69	73.77	พอใจ
	2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	5	95	22	0	0	122	3.86	77.21	พอใจ
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	0	64	53	3	2	122	3.47	69.34	ปรับปรุง
	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	8	89	24	1	0	122	3.85	77.05	พอใจ
	3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	2	83	36	1	0	122	3.70	74.10	พอใจ
	ให้คำแนะนำได้เป็นต้น									
	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,	2	93	26	1	0	122	3.79	75.74	พอใจ
	ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ									
	3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3	95	23	1	0	122	3.82	76.39	พอใจ
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	0	75	47	0	0	122	3.61	72.30	พอใจ
	4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	57	63	2	0	122	3.45	69.02	ปรับปรุง
	4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	0	58	59	5	0	122	3.43	68.69	ปรับปรุง
	หนังสือพิมพ์ ฯลฯ									
	4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	54	65	3	0	122	3.42	68.36	ปรับปรุง
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	10	25	80	7	0	122	3.31	66.23	ปรับปรุง
รวม		33	1092	669	34	2	1830	3.61	72.24	พอใจ

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

1) 5 ระดับพอใจมาก 2) 4 ระดับพอใจ 3) 3 ระดับปรับปรุง 4) 2 ระดับไม่พอใจ 5) 1 ระดับไม่พอใจมาก

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.16 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 91.80 จากแบบสอบถามจะเห็นว่าคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 72.24 อยู่ในระดับพอใจ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มที่นั่งรอรับบริการด้านหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวลาย

(ลงชื่อ)


(นางภัทรากร อรรถศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ