



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๔ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเย็น เชื้อสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า

ที่...อน.๕๐๕๐๑/๕๑๗...วันที่...๓...กันยายน...๒๕๖๕

เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน...ในบึงประมาณ...๒๕๖๕

เรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า

ตามที่ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ในบึงประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา มีผู้มารับบริการและกรอกแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๓๓๗ คน นั้น

ข้าพเจ้า นายนิรุศด์ พันธุ์ศิริ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ในบึงประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายนิรุศด์ พันธุ์ศิริ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น

(นายเอ็น เชื้อสิงห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 137 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	62	45.26	
• หญิง	75	54.74	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	18	13.14	
• 21 - 40 ปี	50	36.50	
• 41 - 60 ปี	44	32.11	
• 60 ปีขึ้นไป	25	18.25	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	63	45.99	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	66	48.17	
• ปริญญาตรี	8	5.84	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	71	51.82	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	59	43.07	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	7	5.11	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.74 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 48.17 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.82

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	21	40	76	0	0	3.43	68.65
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	25	47	65	0	0	3.65	73.00
รวม						7.08	70.82
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	22	45	70	0	0	3.59	71.80
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	16	49	72	0	0	3.53	70.60
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	13	50	74	0	0	3.57	71.40
รวม						10.69	71.23
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	74	57	2	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	15	52	70	0	0	3.54	70.80
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	17	45	75	0	0	3.50	70.00
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	17	47	73	0	0	3.54	70.80
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	12	46	79	0	0	3.43	68.6
รวม						17.57	70.27
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	15	52	70	0	0	3.50	70.00
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	14	41	82	0	0	3.39	67.80
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	15	49	73	0	0	3.53	70.60
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	18	42	77	0	0	3.67	73.40
รวม						14.09	70.45

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 68.65 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.80 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.60 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 71.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 70.80 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 70.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.40 รองลงมาเป็นการเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 70.60 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.หนองเหล่า
อำเภอ เชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	70.82
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71.23
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	70.27
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.45
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	70.69

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.69

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน
(นายนิรุจน์ พันธุ์ศิริ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ความเห็น นายก อบต.

.....
(ลงชื่อ).....
(นายเย็น เชื้อสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า