



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอสรีมณรงค์ จังหวัดสุรินทร์
ที่ สร ๘๔๙๐๑/- วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕


เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแวง (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

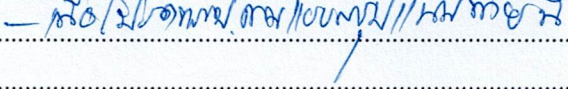
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีผลต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน สังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลผลิตฯ ทำแผน ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับ ความต้องการของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง (Citizen Feedback) มากยิ่งขึ้น ต่อไป

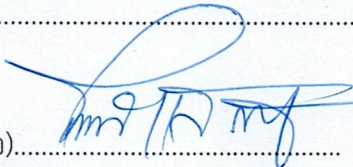
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จึงได้ทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ  ผู้เสนอ
(นายสมหมาย เลื่อมใสย์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



(ลงชื่อ) 
(นางสาวรัชปรีศว์ แสงทอง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

-๒-/ความเห็น...

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายปิยนันท์ จับใจเหมาะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหนองแวง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายปิยนันท์ จับใจเหมาะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

คำสั่งนายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายสาคร พลโยธิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
● หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
● ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษา			
● ต่ำกว่าประถมศึกษา	๐	๐.๐๐	
● ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๒	๕๐.๘๒	
● มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔	๓.๒๘	
● อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	๐	๐.๐๐	
● ปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	๑๐๗	๘๗.๗๐	
● ผู้ประกอบการ	๓	๒.๔๕	
● พนักงานบริษัทเอกชน	๖	๕.๐๐	
● หน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๐.๘๑	
● นักเรียน/นักศึกษา	๕	๔.๐๙	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๘๖	๒๐	๑๖	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๘๘	๒๑	๑๓	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๘๗	๑๙	๑๕	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๘๙	๑๘	๑๐	๐
๒.๓ การจัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง	๑๒	๘๗	๒๒	๑	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายผู้ให้บริการ	๙	๙๑	๒๐	๒	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๘๘	๑๘	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจงข้อสงสัยได้	๘๖	๒๘	๔	๔	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	๓๐	๙๐	๒	๐	๐
๓.๕ การให้บริการด้วยความเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๘๙	๑๐	๒	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการ	๓๒	๘๗	๓	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่องให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	๑๒	๙๕	๑๕	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม/กาแฟ	๒๕	๙๑	๔	๒	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๘๗	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๒. ด้านการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมาก จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๙

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๓. ด้านการให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายผู้ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจงข้อสงสัยได้ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๗

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการด้วยความเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๖

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม/กาแฟ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๙

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

แบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
(Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา
- ต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- เกษตรกร ผู้ประกอบการ พนักงานบริษัทเอกชน
- หน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ในแต่ละช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง มากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง มาก ระดับ ๓ หมายถึง ปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง น้อย ระดับ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		✓			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		✓			
๒.๓ การจัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง		✓			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายผู้ให้บริการ		✓			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		✓			
๓.๓ ความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจงข้อสงสัยได้		✓			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาผลประโยชน์ตอบแทนอื่น		✓			
๓.๕ การให้บริการด้วยความเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการ		✓			
๔.๒ จุด/ช่องให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก		✓			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม/กาแฟ		✓			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		✓			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้