



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว ฝ่ายนโยบายและแผน สำนักปลัด โทร. ๑๐๑
ที่ รย. ๗๓๒๐๑.๐๗/..... วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล)

งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด ได้ประเมินผลความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยใช้แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียง ลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนา ด้านการปฏิบัติงานต่อไป รายละเอียดผลการประเมิน ตามเอกสารแนบท้ายนี้

๗๓๒๐๑

(นางสาวกมลธิดา บัณฑิตย์ผล)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นางสาวกมลชน อินทรน้อย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน

5 ต.ค. 2563

(นางสุกัญญา ช่อเชิดชูวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

5 ต.ค. 2563

(นายไตรภพ บรรเทิงสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

5 ต.ค. 2563

(นายสุจินต์ สุขเกิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

5 ต.ค. 2563

	รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำปี ปีมงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	สำนักปลัด
		งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
		วันที่ : ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปี ปีมงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวนประชาชน ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๗๕

๑ จำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศ และ ประชาชน แต่ละหมู่บ้าน

ประชาชนหมู่ที่	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ม.๑	๗	๗	๑๔
ม.๒	๗	๒๑	๒๘
ม.๓	๗	๑๔	๒๑
ม.๔	๗	๗	๑๔
ม.๕	๗	๗	๑๔
ม.๖		๗	๗
ม.๗	๗		๗
ม.๘	๗	๗	๑๔
ม.๙		๗	๗
ม.๑๐		๗	๗
ม.๑๑	๑๔	๑๔	๒๘
อื่น ๆ (ไม่ใช่ประชาชนใน ตำบลหนองบัว)	๑๔		๑๔
รวม	๗๗	๙๘	๑๗๕

๒ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามอายุ

ช่วงอายุ	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๐	๗
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๔	๒๑	๓๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘	๔๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔	๒๘	๔๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๗	๒๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๑๔	๒๑
รวม	๗๗	๙๘	๑๗๕

	รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	สำนักปลัด
		งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
		วันที่ : ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๓ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน
นักเรียน นักศึกษา	๗
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๒๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๑
ธุรกิจส่วนตัว	๙๑
ผู้ประกอบการ โรงงาน บริษัทอุตสาหกรรม	๑๔
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๒๑
รวม	๑๗๕

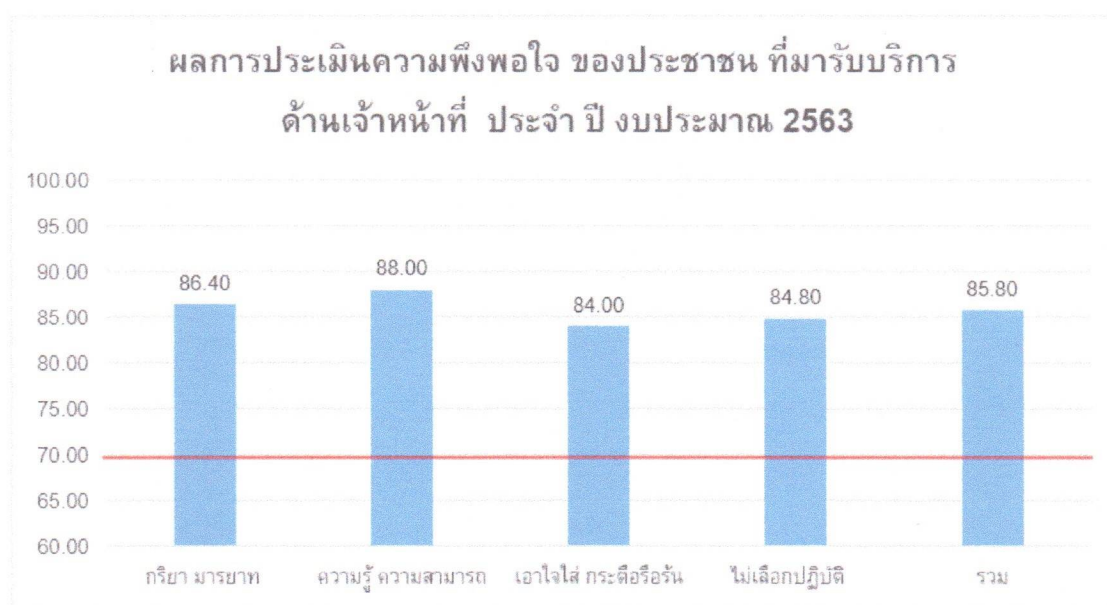
๔ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มาติดต่อรับบริการ กับหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

หน่วยงานที่ให้บริการประชาชน	จำนวน
สำนักปลัด งานกฎหมายและคดี	๑๔
สำนักปลัด งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐
กองคลัง	๔๖
กองช่าง	๒๘
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๗
การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๘
กองสวัสดิการสังคม	๒๘
กองส่งเสริมการเกษตร	๗
หน่วยตรวจสอบภายใน	๗
รวม	๑๗๕

	รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	สำนักปลัด
		งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
		วันที่ : ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๕ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มี ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มี ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่	คะแนน ข้อละ	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คิดเป็นร้อยละ
๑.เจ้าหน้าที่มี กริยา มารยาท มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม	๕	๑๗๕	๘๗๕	๗๕๖	๘๖.๔๐
๒.เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๕	๑๗๕	๘๗๕	๗๗๐	๘๘.๐๐
๓.เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	๕	๑๗๕	๘๗๕	๗๓๕	๘๔.๐๐
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๑๗๕	๘๗๕	๗๔๒	๘๔.๘๐
รวม			๓๕๐๐	๓๐๐๓	๘๕.๘๐

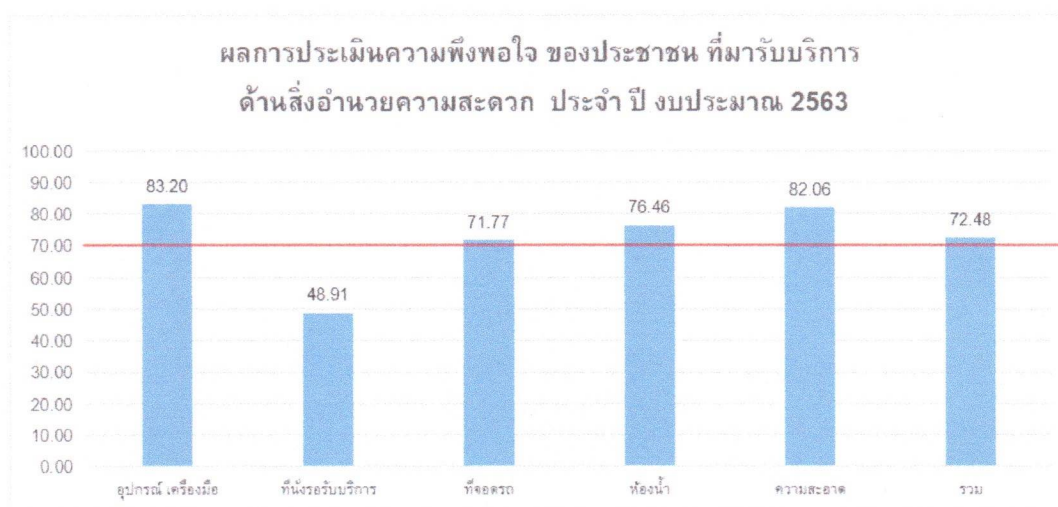


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ทุกข้อ ได้รับคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๘๐ ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ มาตรฐานของ LPA ที่ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐.๐๐

	รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	สำนักปลัด
		งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
		วันที่ : ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๖ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มี ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนน ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบถาม	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ ได้	คิด เป็น ร้อยละ
๑ ความเพียงพอของ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๕	๑๗๕	๘๗๕	๗๒๘	###
๒ ความพอเพียงของ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕	๑๗๕	๘๗๕	๔๒๘	###
๓ ความพอเพียงของ ที่จอดรถ	๕	๑๗๕	๘๗๕	๖๒๘	###
๔ ความพอเพียงของ ห้องน้ำ	๕	๑๗๕	๘๗๕	๖๖๘	###
๕ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	๕	๑๗๕	๘๗๕	๗๑๘	###
รวม			๔๓๗๕	๓๑๗๑	###



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๒.๔๒ ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ มาตรฐานของ LPA ที่ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐.๐๐ ทั้งนี้ หัวข้อ ความพอเพียงของที่นั่งคอยรับบริการ ได้รับคะแนนร้อยละ ๔๘.๙๑ ซึ่ง ต่ำกว่าเกณฑ์ และ น้อยที่สุด และ หัวข้อ ความพอเพียงของที่จอดรถ ได้รับ คะแนนร้อยละ ๗๑.๗๗ ซึ่งน้อยเป็นอันดับที่ ๒

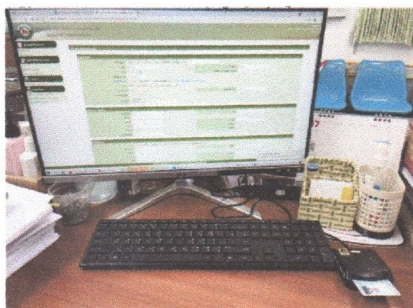
	รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการของประชาชน ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	สำนักปลัด
		งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
		วันที่ : ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๗ องค์การบริหารส่วนตำบล มีอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) จำนวน ๒ กระบวนการ

๗.๑ กองสวัสดิการสังคม ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพ

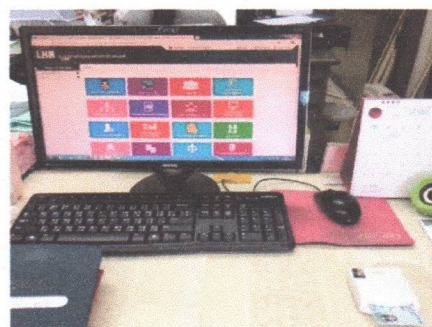
๗.๒ สำนักปลัด งานการเจ้าหน้าที่ ระบบบุคลากรแห่งชาติ และ ระบบ สปสช.

๑. กองสวัสดิการสังคม ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพ

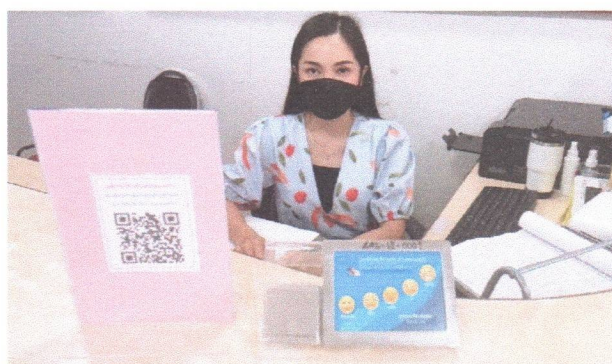


๒. สำนักปลัด งานการเจ้าหน้าที่ ระบบบุคลากรแห่งชาติ และ ระบบ สปสช.

๒.๑ ใช้ในการเข้าระบบบุคลากรแห่งชาติ



๘ องค์การบริหารส่วนตำบล มี QR Code เพื่อให้ประชาชน ประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ทุกกอง



	รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	สำนักปลัด
		งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
		วันที่ : ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๙ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มี ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มี ข้อเสนอแนะ ดังนี้
๑ ที่นั่งรอ น้อยไป แออัด ควรเพิ่มที่นั่งรอ ให้มากขึ้น
๒ ที่จอดรถสำหรับการมาชำระภาษี ไม่เพียงพอ
๓ ควรมีช่องทางการชำระภาษี ที่ไม่ต้องมาเสีย ที่ อบต

๑๐ จากข้อเสนอแนะ และ ผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้นำมาปรับปรุง

เนื่องจาก การประเมินความพึงพอใจผ่าน ระบบ Google form เริ่มทำ ๑ เมษายน ๒๕๖๓
การปรับปรุง กระบวนการทำงาน ตามข้อเสนอแนะ ของประชาชน อยู่ระหว่างดำเนินการ

	รายงานผล การประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการของประชาชน ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	สำนักปลัด
		งานประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
		วันที่ : ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ที่	ผู้รับตรวจ / ผู้เข้าร่วมประชุม	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑	นางสาวกมลธิดา บัณญัติผล	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์	กมลธิดา .
๒	นางสุกัญญา ช่อเชิดขวงค์	หัวหน้าสำนักปลัด	
๓	นายไตรภพ บรรเทึงสุข	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว	
๔	นายสุจินต์ สุขเกิด	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว	