



บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลุดมั้ง (สำนักงานปลัด)

ที่ นก ๗๕๙.๐๑/ ๔๘๘

วันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

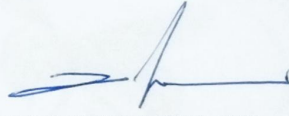
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลุดมั้ง

ตามที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุดมั้ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดมั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดมั้งเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดมั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

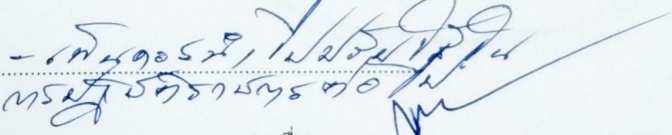
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....


(นายศิริพงษ์ กุลอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น.....

กรมรักษาราชการ

(ลงชื่อ).....

(นายการุณย์ ห้วยหงษ์ทอง)

รองปลัด รักษาราชการแทนปลัด

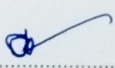
องค์การบริหารส่วนตำบลลุดมั้ง

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกองค้การกิริหารส่วนตำบลลุดมั้ง

-ทราบ

-ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน

ต่อไป

(ลงชื่อ).....


(นายวิชัย เมืองคุณ)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลุดมั้ง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดผึ้ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



องค์การบริหารส่วนตำบลกุดผึ้ง
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
www.kudphung.go.th

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดผึ้ง
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดผึ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลกุดผึ้งที่มาใช้บริการ จำนวน ๙๓ คน ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ เครื่องมือในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งการประเมิน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๒	๕๘.๓๖
หญิง	๔๑	๓๘.๑๓
รวม	๙๓	๙๓

ข้อมูล	ชาย	หญิง
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๒	๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๕	๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙	๑๖
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๑๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๖
รวม	๕๒	๔๑
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๒	๒๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๘	๑๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๘	๕
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๔	๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	๑
รวม	๕๒	๔๑

ข้อมูล	ชาย	หญิง
อาชีพ		
บุคคลทั่วไป	๓๒	๒๑
หน่วยงานของรัฐ	๒	๓
องค์กรธุรกิจ	๑๗	๑๒
อื่น ๆ	๑	๕
รวม	๕๒	๔๑

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดผึ้ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๙๓ คน ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๖ อายุระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี จำนวน ๗๐ คน ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๔๒ คน ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น บุคคลทั่วไป ๕๓ คน

๒.ความพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	คะแนน
๑.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ติดต่อ ปฏิบัติงาน/ ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ น้อยเพียงใด					
๑.๑ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๔๗.๔๒	๓๔.๔๒	๑๖.๔๙	๒.๐๖	๗๕.๖๖
๑.๒ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๑.๕๕	๑๔.๔๓	๓๑.๙๖	๒.๐๖	๗๑.๗๖
๒.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ติดต่อ ปฏิบัติงาน/ ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมมาก น้อยเพียงใด	๓๐.๙๓	๓๐.๙๓	๓๑.๙๖	๖.๑๙	๖๒.๒๐
๓. .เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ติดต่อ การปิดบังหรือ บิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ ให้บริการแก่ ท่านมากน้อยเพียงใด	๕.๑๕	๑๓.๔๐	๒๕.๗๗	๕๕.๖๗	๗๗.๓๖
๔.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อย เพียงใด	๔๑.๒๔	๔๒.๒๗	๑๕.๔๖	๑.๐๓	๗๔.๖๖
๕.การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ติดต่อ มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
๕.๑ เข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน	๔๑.๒๔	๒๙.๙๐	๒๔.๗๔	๔.๑๒	๖๙.๔๓
๕.๒ มีช่องทางหลากหลาย	๕๒.๕๘	๓๐.๙๓	๑๔.๔๓	๒.๐๖	๗๘.๐๖

๖.หน่วยงานที่ติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๓๒.๙๙	๓๙.๑๘	๑๔.๔๓	๑๓.๔๐	๖๔.๐๐
๗.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการแจ้งและตอบคำถามเมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด	๒๘.๘๗	๔๔.๓๓	๑๕.๔๖	๑๑.๓๔	๖๓.๖๗
๘.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๓๖.๐๘	๓๗.๑๑	๒๒.๖๘	๔.๑๒	๖๘.๔๓
๙.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๒๗.๘๔	๓๘.๑๔	๒๒.๖๘	๑๑.๓๔	๖๐.๘๘
๑๐.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๒๔.๗๔	๕๑.๕๕	๑๗.๕๓	๖.๑๙	๖๕.๐๖
๑๑.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้นมากน้อยเพียงใด	๔๑.๒๔	๓๖.๐๘	๑๒.๓๗	๑๐.๓๑	๖๙.๔๙
หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน		
๑.ในระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ท่านติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการหรือไม่					
๑.๑ ทรัพย์สิน	๓๑.๙๖	๖๘.๐๔	๖๘.๐๔		
๑.๒ เงิน	๑๗.๕๓	๘๒.๔๗	๘๒.๔๗		
๑.๓ ประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	๒๒.๖๘	๗๗.๓๒	๗๗.๓๒		
๒.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการหรือไม่	๘๕.๕๗	๑๔.๔๓	๘๕.๕๗		
๓.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๗๙.๓๘	๒๐.๖๒	๗๙.๓๘		

๔.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น หรือไม่	๘๓.๕๑	๑๖.๔๙	๘๓.๕๑
--	-------	-------	-------

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลลุดฝั่ง ในภาพรวม มีดังนี้

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๕๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๑.๕๕
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๓๑.๙๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๕๕.๖๗

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดฝั่ง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดฝั่งโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๕๘ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๑.๕๕ พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๓๑.๙๖ พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๕๕.๖๗ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือระดับ ๔ (พึงพอใจน้อยสุด ๕๕.๖๗)

จุดเด่นการให้บริการ

- ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒.ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
- ๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี