



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แจกเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวีระชัย พลเขต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ที่ นก ๗๓๑๐๑/

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ต่อการรับบริการด้านต่างๆ รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผน ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง จึงได้จัดทำรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวินิจ อาสาธรรม)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.ศรีบุญเรือง

(นายธีรศักดิ์ สุวรรณไตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

(นายธีรศักดิ์ สุวรรณไตร)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

(นายวีรชัย พลเขต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

สรุปแบบประเมินแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
มีผลการ ประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บ
แบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

สรุปแบบประเมินแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....๑๐๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๖๐	๖๐	
● หญิง	๔๐	๔๐	
๒. อายุระหว่าง			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๒๕	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐	
๓. การศึกษา			
● ชั้นประถมศึกษา	๘๐	๘๐	
● ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๑๕	
● ปริญญาตรี	๕	๕	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๐	๕๐	
● ผู้ประกอบการ	๕	๕	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๔๕	๔๕	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
● อื่นๆ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

ระดับความพึงพอใจ

๕ = มากที่สุดหรือดีที่สุด ๔ = มากหรือดี ๓ = ปานกลางหรือพอใช้ ๒ = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน

๑ = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๖๐	๓๐	๑๐	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐	๓๐	๒๐	-	-
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๐	๒๐	๒๐	-	-
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๕	๓๕	๒๐	-	-
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๐	๔๐	๓๐	-	-
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๐	๔๐	๓๐	-	-
รวม	๒๖๕	๑๙๕	๑๓๐	-	-
เฉลี่ย	๔๔.๑๗	๓๒.๕๐	๒๑.๖๗	-	-
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๖๐	๔๐	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๐	๒๐	๒๐	-	-
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐	๓๐	๑๐	-	-
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๐	๒๐	๑๐	-	-
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๒๐	-	-	-
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๐	๑๐	-	-	-
รวม	๔๒๐	๑๔๐	๕๐	-	-
เฉลี่ย	๗๐	๒๓.๓๓	๖.๖๗	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๐	๑๐	๓๐	-	-
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ	๖๐	๑๐	๓๐	-	-
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๐	๑๐	๒๐	-	-
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๐	๑๐	๒๐	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๐	๑๕	๕	-	-
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๐	๑๐	๓๐	-	-
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๖๐	๑๕	๒๕	-	-
รวม	๕๔๐	๙๐	๑๗๐	-	-
เฉลี่ย	๖๗.๕๐	๑๑.๒๕	๒๑.๒๕	-	-
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๘๐	๑๐	๑๐	-	-
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๕	๕	๑๐	-	-
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๘๕	๑๐	๕	-	-
รวม	๒๕๐	๒๕	๒๕	-	-
เฉลี่ย	๘๓.๓๓	๘.๓๓	๘.๓๓	-	-
รวมทั้งหมด	๑,๙๕๕	๔๕๐	๓๖๖	-	-
เฉลี่ยทั้งหมด ๔ ด้าน	๗๘.๕๐	๑๒.๕๓	๘.๙๗	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

๕. สรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ ๗๘

๖. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง