



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม

ที่ สป.๐๑/ ๐๒๕

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจต่อการให้บริการการขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม

ตามที่สำนักปลัด ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการการขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้ทราบถึงความพอใจของประชาชนในการให้บริการ นั้น

ในการนี้ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดฯ จึงขอรายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการการขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุดารัตน์ จริยะกุลเดโช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล..... กตพ

(นางสาวกฤษณารัตน์ กุลสิงห์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม..... กตบ

(นายแสง ทองหล่อ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๑๘	๔๗.๓๗	
• หญิง	๒๐	๕๒.๖๓	
๒. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๗.๘๙	
• ผู้ประกอบการ	๕	๑๓.๑๖	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๓๐	๗๘.๙๕	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ และส่วนใหญ่เป็นประชากรผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๑๕	๑	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕	๒๒	๑	๐	๐	๔.๓๗	๘๗.๓๗
รวม						๘.๙๒	๘๙.๒๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๘	๑๘	๒	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔	๒๑	๓	๐	๐	๔.๒๙	๘๕.๗๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๗	๑๖	๕	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๓๑
รวม						๑๒.๘๔	๘๖.๘๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๒	๑๖	๐	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๕๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒	๑๖	๐	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๕๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๒๐	๑๘	๐	๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๕๓
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๓	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๔๒
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖	๑๒	๐	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๖๘
รวม						๒๓.๒๗	๙๓.๑๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓	๑๙	๖	๐	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๘
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๑๕	๓	๐	๐	๔.๔๕	๘๘.๙๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๐	๑๗	๑	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๑๓	๐	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๑๖
รวม						๑๗.๗๙	๘๘.๙๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๐	๑๘		๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๕๓

สรุป ๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ประกอบด้วย

๑. ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๕
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๗

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๒

๒. ลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๒

๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๙

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย

๑. ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๒

๒. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๘

๓. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งมีคะแนนเท่ากัน คือร้อยละ ๙๑.๕๘

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย

๑. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓. จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม อำเภอบัวชุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๙.๒๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๘๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๓.๑๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๙๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๕๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการในด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุตารัตน์ จริยะกุลเดโช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนงาม อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
๑. เพศ	
• ชาย	๑๘
• หญิง	๒๐
๒. สถานภาพของผู้มารับบริการ	
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓
• ผู้ประกอบการ	๕
• ประชาชนผู้รับบริการ	๓๐
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐
• อื่นๆ โปรดระบุ	๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๑๕	๑		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕	๒๒	๑		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การคิดบัญชีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๘	๑๘	๒		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔	๒๑	๓		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๗	๑๖	๕		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๒	๑๖			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒	๑๖			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๐	๑๘			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๓			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖	๑๒			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓	๑๙	๖		
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๑๕	๓		
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๑๗	๑		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๑๓			
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๐	๑๘			

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- ๕ ระดับดีมาก
- ๔ ระดับดี
- ๓ ระดับปานกลาง
- ๒ ระดับพอใช้
- ๑ ระดับต้องปรับปรุง