



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ที่ สน 82301/ 315

วันที่ 15 มิถุนายน 2563

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.หูลุบเลา ประจำปี 2563

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบเลา

ด้ ว ย อ ง ค์ ก า ร บ ริ ห า ร ส ่ว น ต ำ บ ล ห ลู บ เล า ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบเลา ที่มีการจัดบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562 มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบเลา จำนวน 50 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมณีรัตน์ ผลรักษา)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

คำสั่ง/ความเห็นผู้บังคับบัญชา

| | | |
|--|---|---|
| <p>- ทราบ</p> <p>(นางสาวธัญญภัคนันท์ สายสุรีย์) หัวหน้าสำนักปลัด</p> | <p>- ทราบ</p> <p>(นางต๋องใจ ลาวัลย์) รองปลัด อบต.หูลุบเลา</p> | <p>- ทราบ</p> <p>(นางสาวนิชพลภัฏฐ์ อินทรสิทธิ์) ปลัด อบต.ปฏิบัติหน้าที่ นายก อบต.หูลุบเลา</p> |
|--|---|---|

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอรับบริการ และประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|----------------------------------|-------|--------|----------|
| ๑. เพศ | | | |
| ➤ ชาย | ๒๕ | ๕๐ | |
| ➤ หญิง | ๒๕ | ๕๐ | |
| ๒. อายุ | | | |
| ➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒ | ๔ | |
| ➤ ๒๑ - ๔๐ ปี | ๒๗ | ๕๔ | |
| ➤ ๔๑ - ๖๐ ปี | ๑๓ | ๒๖ | |
| ➤ ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๐ | ๑๖ | |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด | | | |
| ➤ ประถมศึกษา | ๑๓ | ๒๖ | |
| ➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปริญา | ๓๓ | ๖๖ | |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--|-------|--------|----------|
| ๔. เรื่องที่ขอรับบริการ | | | |
| ➢ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๑ | ๒ | |
| ➢ การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล | ๔ | ๘ | |
| ➢ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | ๒ | ๔ | |
| ➢ การชำระภาษีป้าย | ๓ | ๖ | |
| ➢ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ | ๒๑ | ๔๒ | |
| ➢ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | ๕ | ๑๐ | |
| ➢ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ | ๒ | ๔ | |
| ➢ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ | - | - | |
| ➢ การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด | ๔ | ๘ | |
| ➢ อื่น ๆ | ๘ | ๑๖ | |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|---|-------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ๕ | | ๔ | | ๓ | | ๒ | | ๑ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม | ๑๐ | ๒๐ | ๓๕ | ๗๐ | ๕ | ๑๐ | - | - | - | - |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ และรวดเร็ว | ๗ | ๑๔ | ๓๖ | ๗๒ | ๗ | ๑๔ | - | - | - | - |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบ ข้อซักซ้อมได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๘ | ๑๖ | ๓๑ | ๖๒ | ๑๑ | ๒๒ | - | - | - | - |
| ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม | ๘ | ๑๖ | ๒๖ | ๕๒ | ๑๖ | ๓๒ | - | - | - | - |

| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
|---|-------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ๕ | | ๔ | | ๓ | | ๒ | | ๑ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | | |
| ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา ฯลฯ | ๑๖ | ๓๒ | ๒๑ | ๔๒ | ๑๐ | ๒๐ | ๓ | ๖ | - | - |
| ๓.๒ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ | ๕ | ๑๐ | ๒๗ | ๕๔ | ๑๗ | ๓๔ | ๑ | ๒ | - | - |
| ๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสาร คำขอ ปากกา ฯลฯ | ๘ | ๑๖ | ๓๑ | ๖๒ | ๑๐ | ๒๐ | ๑ | ๒ | - | - |
| ๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๗ | ๑๔ | ๒๕ | ๕๐ | ๑๕ | ๓๐ | ๓ | ๖ | - | - |
| ๔. คุณภาพการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง | ๙ | ๑๘ | ๓๓ | ๖๖ | ๘ | ๑๖ | - | - | - | - |
| ๔.๒ ผลการให้บริการในภาพรวม | ๑๐ | ๒๐ | ๓๓ | ๖๖ | ๗ | ๑๔ | - | - | - | - |

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดของประชาชน คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ลำดับที่สาม คือ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ ครบถ้วนถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ใช้จำนวนหนังสือ ความเร็วของงานไปรษณีย์

