



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว
เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

อาศัยอำนาจพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ มาตรา ๔๕ ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว และขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐ คน การรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๗๒.๐๒ % ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็วและคล่องตัว เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสวัสดิ์ จิตรโคตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัวอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ชย ๘๒๖๐๑/

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นั้น

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว ได้ดำเนินการสรุปแบบประเมินฯ ดังกล่าวแล้ว สรุปว่าจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเชมณัช เงินลาด)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ส.ต.อ.

(อักรชัย สมดี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสวัสดิ์ จิตรโคตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน 40 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	(52.50)
หญิง	19	(47.50)
รวม	40	(100.00)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	9	(22.50)
21 - 40 ปี	10	(25.00)
41 - 60 ปี	12	(30.00)
60 ปีขึ้นไป	9	(22.50)
รวม	40	(100.00)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	11	(27.50)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	10	(25.00)
ปริญญาตรี	10	(25.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	9	(22.50)
รวม	40	(100.00)
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
รับราชการ - รัฐวิสาหกิจ	7	(17.50)
ผู้ประกอบการ	6	(15.00)
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	7	(17.50)
ประชาชนผู้รับบริการ	8	(20.00)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	6	(15.00)
อื่น ๆ	6	(15.00)
รวม	40	(100.00)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1	ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	39/97.50%	1/2.50%			
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดตั้งป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	38/95.00%	2/5.00%			
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	27/67.50%	13/32.50%			
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	33/82.50%	7/17.50%			
5	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	32/75.00%	8/20.00%			

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบัว มีความพึงพอใจในด้านเวลา 9.58 % , ด้านขั้นตอนการให้บริการ 14.63% , ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 23.91% , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 19.10% และความพึงพอใจในการให้บริการภาพรวม 4.80% โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ 72.02%

7. ข้อเสนอแนะ