



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๒๐
ที่ บร ๘๙๒๐๑/

วันที่ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร
นี้

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีผู้กรอกแบบประเมิน จำนวน ๕๓ ฉบับ (รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกนกวรรณ พันธุ์ศรี)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจการให้บริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ 2565
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์

เรียนผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจเห็นของผู้รับบริการในการให้บริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์ คำตอบของท่านจะนำไปวิเคราะห์เพื่อไปปรับปรุงต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมต่อไป

โปรดตอบแบบสอบถามทุกส่วนและทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลทั้งหมดจะปิดเป็นความลับและผลการวิเคราะห์ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในองค์กรแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของรับบริการทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 ข้อ
- ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะของท่าน

ขอขอบคุณที่ให้ความกรุณา ตอบแบบสอบถาม

งานสวัสดิการสังคม สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ
การให้บริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.ชาย= 29 คน	คิดเป็นร้อยละ 54.72
2. หญิง= 24 คน	คิดเป็นร้อยละ 45.28
รวมทั้งสิ้น 53 คน	

2. อายุ

1. 1-29 ปี	= 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00
2. 30-59 ปี	= 5 คน	คิดเป็นร้อยละ 9.43
3. 60 -69 ปี	= 45 คน	คิดเป็นร้อยละ 84.91
4. 70 - 79 ปี	= 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.89
5. 80 - 89 ปี	= 2 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.77
6. 90 ปีขึ้นไป	= 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00
รวมทั้งสิ้น 53 คน		

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	= 38 คน	คิดเป็นร้อยละ 71.70
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	=14 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.41
3. อนุปริญญาหรือ ปวส.	=0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00
4. ปริญญาตรี	=1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.89
5. สูงกว่าปริญญาตรี	=0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00
รวมทั้งสิ้น 53 คน		

4. ประเภทการรับบริการ

1. ผู้สูงอายุ	= 44 คน	คิดเป็นร้อยละ 83.02
2. ผู้พิการ	= 9 คน	คิดเป็นร้อยละ 16.98
3. ผู้ป่วยเอดส์อื่นๆ	= 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00
4. อื่นๆ	= 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.00

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ -

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด/มาก/ ปานกลาง	คิดเป็น ร้อยละ	น้อย/ น้อย ที่สุด	คิดเป็น ร้อยละ
1. การจัดให้มีบริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	53	100	0	0.00
2. การประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการให้บริการ	48	90.57	5	9.43
3. สามารถลดชั้นระยะเวลาและขั้นตอนในการลงทะเบียน	53	100	0	0.00
4. การกรอกเอกสารไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	53	100	0	0.00
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	53	100	0	0.00
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับการบริการอย่างชัดเจน	53	100	0	0.00
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค	53	100	0	0.00
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	53	100	0	0.00
9. ความสุภาพและความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	53	100	0	0.00
1.10 การให้บริการโดยภาพรวม	53	100	0	0.00
รวม	0	99.06		0.94

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	มาก ที่สุด 5	คิดเป็น ร้อยละ	มาก 4	คิด เป็น ร้อย ละ	ปาน กลาง 3	คิด เป็น ร้อย ละ	น้อย 2	คิด เป็น ร้อย ละ	น้อย ที่สุด 1	คิด เป็น ร้อย ละ
1. การจัดทำมีบริการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	50	94.34	3	5.66	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2. การประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการให้บริการ		0	45	84.91	3	5.66	5	9.43	0	0.00
3. สามารถลดชั้นระยะเวลาและขั้นตอนในการลงทะเบียน	52	98.11	1	1.89	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4. การกรอกเอกสารไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	0	0	40	75.47	13	24.53	0	0.00	0	0.00
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4	7.547	49	92.45	0	0.00	0	0.00	0	0.00
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับการบริการอย่างชัดเจน	3	5.66	49	92.45	1	1.89	0	0.00	0	0.00
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค	53	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	50	94.34	2	3.77	1	1.89	0	0.00	0	0.00
9. ความสุภาพและความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	49	92.45	3	5.66	1	1.89	0	0.00	0	0.00
1.10 การให้บริการโดยภาพรวม	45	84.91	5	9.43	3	5.66	0	0.00	0	0.00
รวม		57.74		37.2		4.15		0.94		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้ดำเนินการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ให้กับ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2565

เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 53 คน ซึ่งเกณฑ์การประเมิน มีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกณฑ์ความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ 5 พอใจมากที่สุด 4 พอใจมาก 3 พอใจปานกลาง 2 พอใจน้อย และ 1 พอใจน้อยที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับลงทะเบียน ผู้สูงอายุ คนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการจัดให้มีบริการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการออกให้บริการ ร้อยละ 90.57 มีความพึงพอใจมาก
3. ความพึงพอใจในการที่สามารถลดขั้นตอนระยะเวลาและขั้นตอนในการลงทะเบียน ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการกรอกเอกสารไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
5. ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
6. ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับการบริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
7. ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
8. ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
9. ความพึงพอใจในคุณภาพและความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 1.10 การให้บริการโดยภาพรวม ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 99.06 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

- เห็นควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
- ควรจัดให้มีการบริการประชาชนเชิงรุก เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- เห็นควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงผลการประเมินทางเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง (www.saonongwang.go.th)



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
เรื่อง ความพึงพอใจขอประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้ดำเนินการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ดังกล่าว ปรากฏว่าประชาชนที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๐๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมประกาศ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ www.saonongwang.go.th ด้วยแล้ว

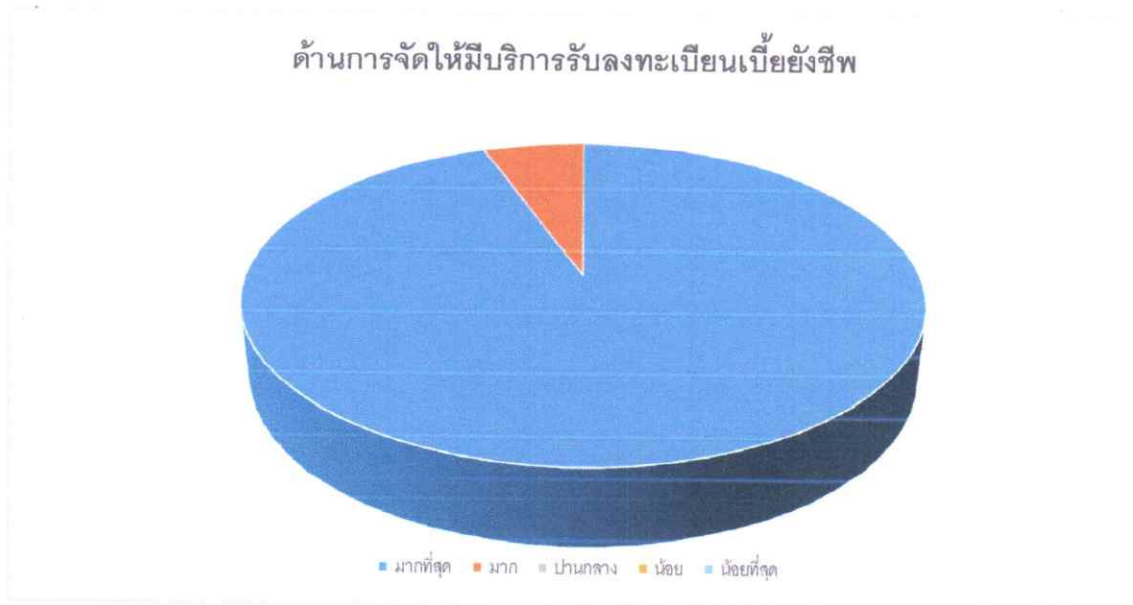
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

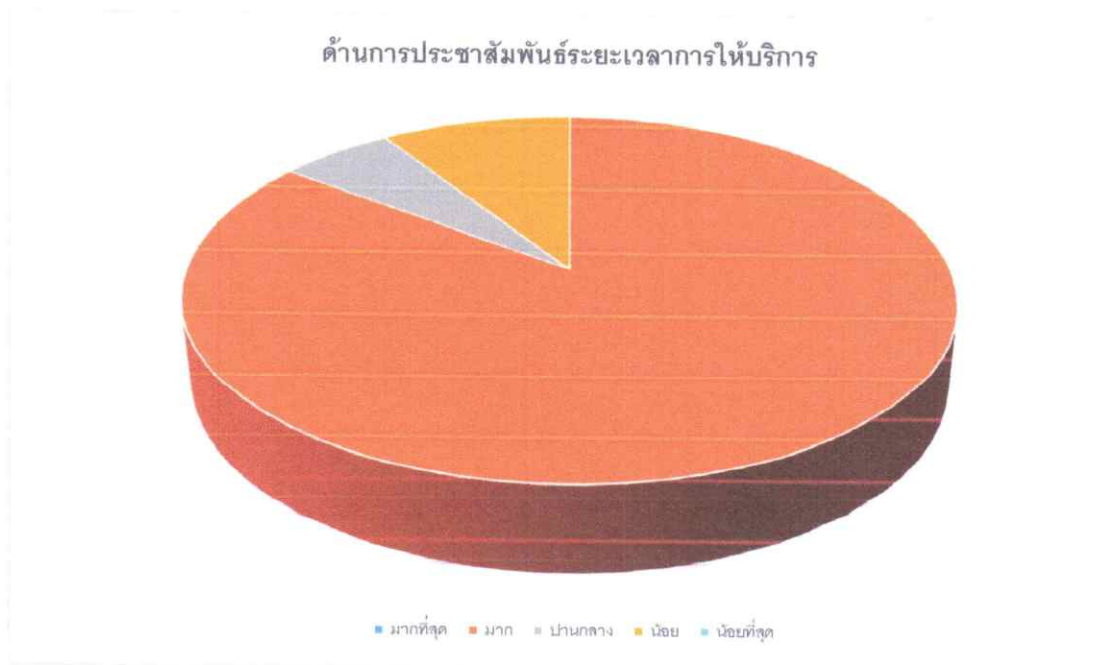
(นางสาวณัฐนันท์ หุโธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

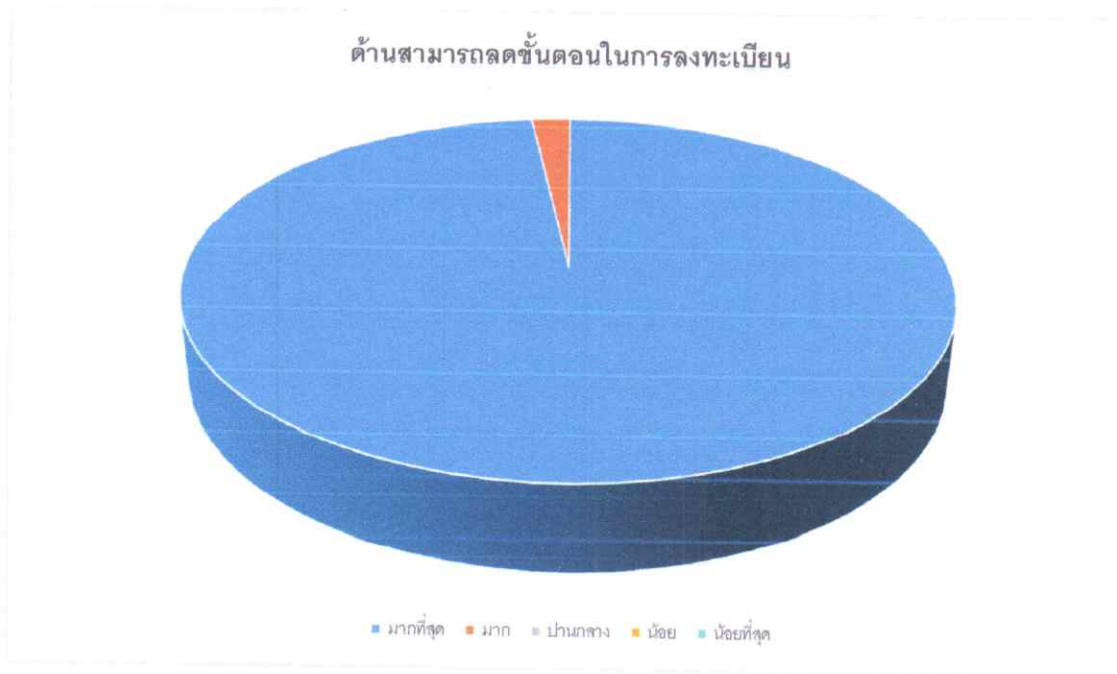
แผนภูมิที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการจัดให้มีการรับลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



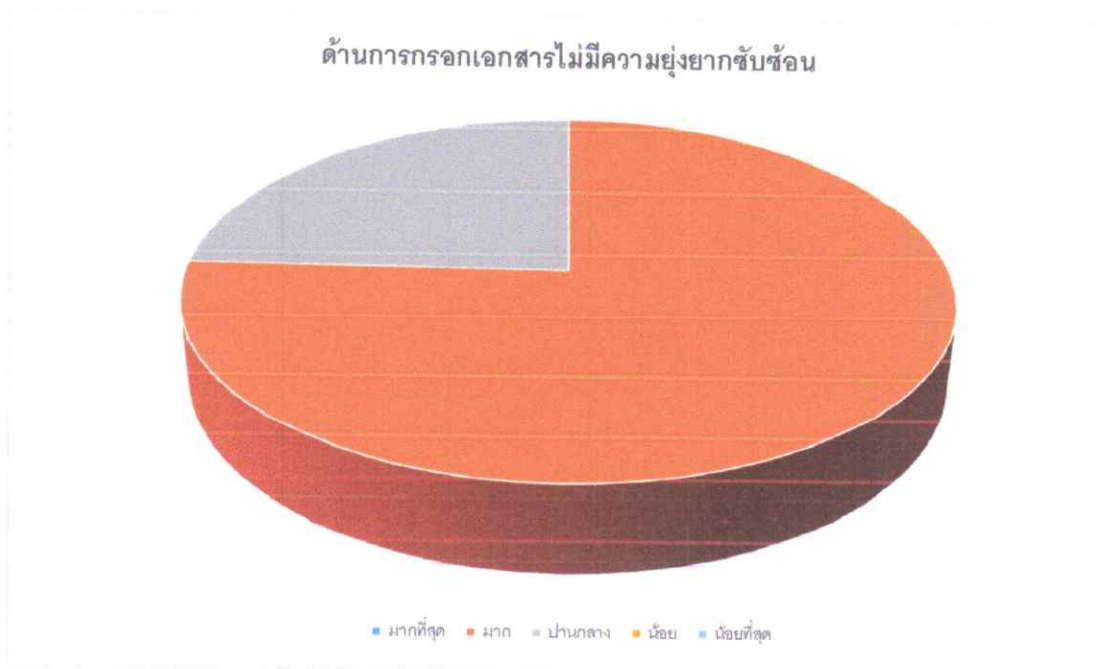
แผนภูมิที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



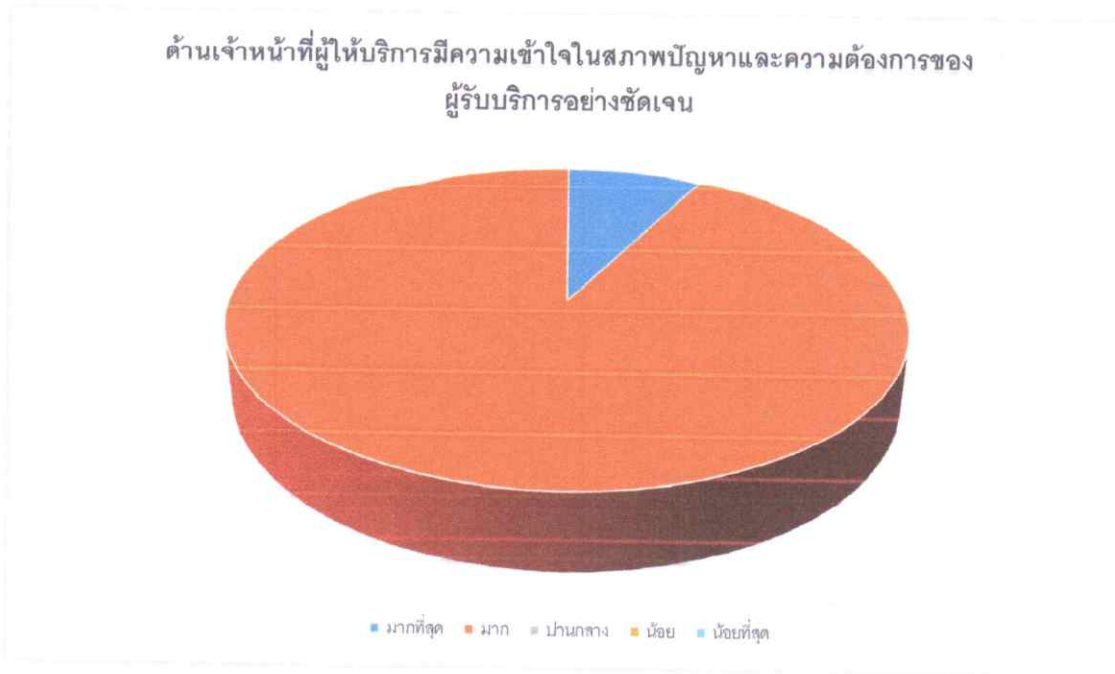
แผนภูมิที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสามารถลดชั้นระยะเวลาขั้นตอนในการลงทะเบียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



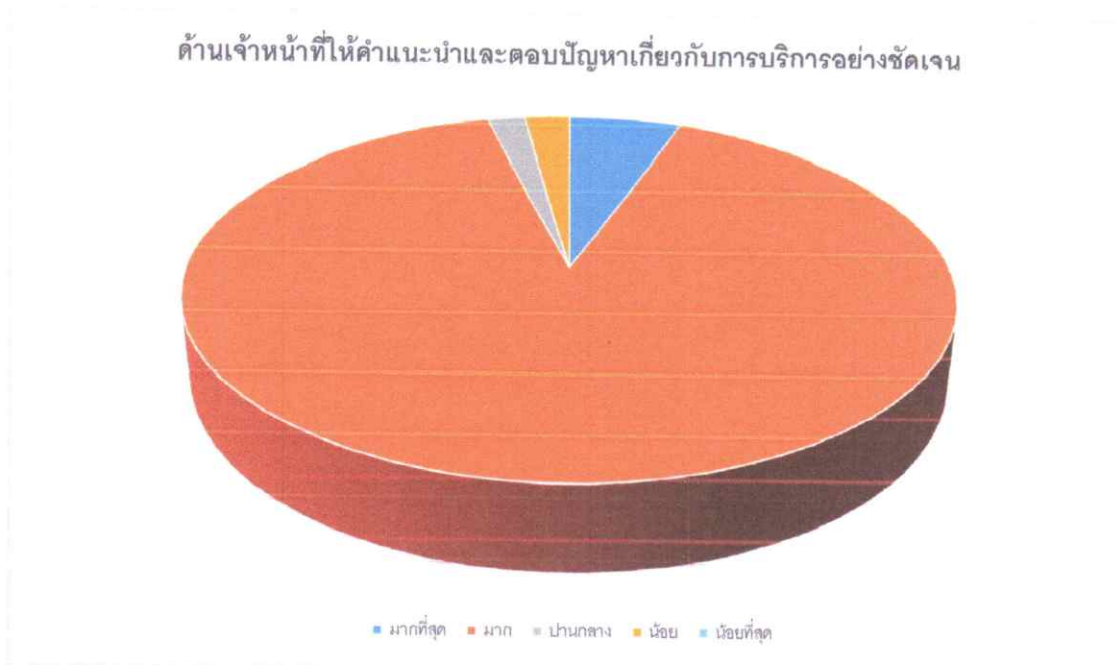
แผนภูมิที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการกรอกเอกสารไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



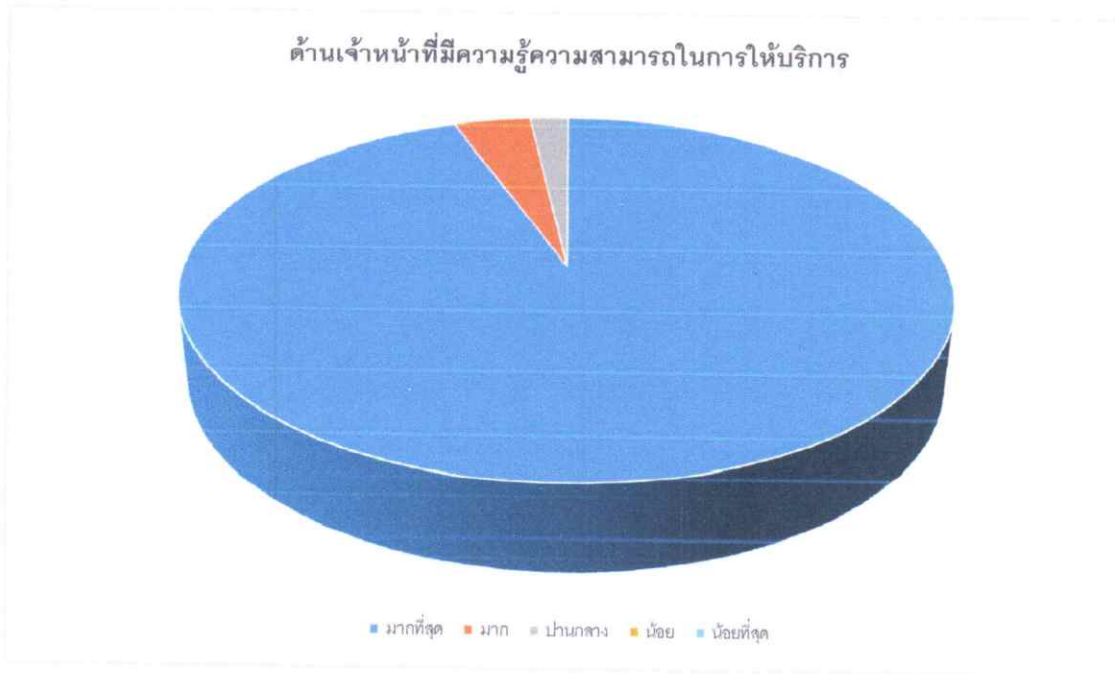
แผนภูมิที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



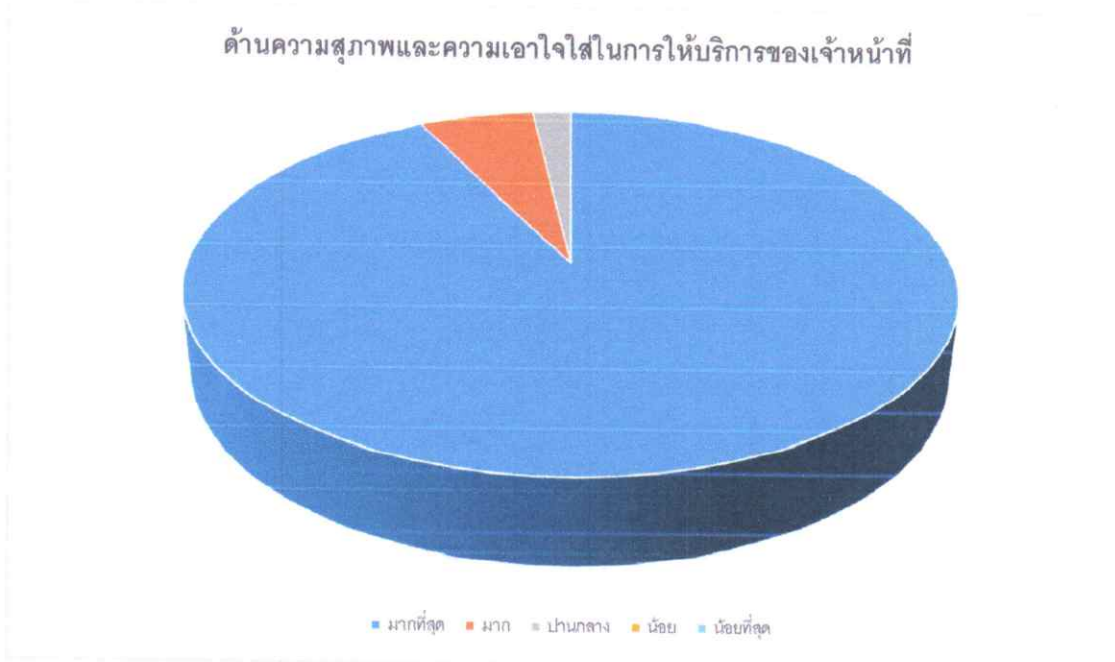
แผนภูมิที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับการบริการอย่างชัดเจนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



แผนภูมิที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



แผนภูมิที่ ๙ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความสุภาพและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



แผนภูมิที่ ๑๐ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

