



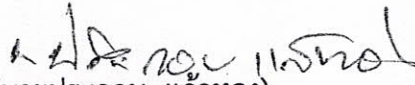
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ แผนงานที่ ๔ การอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) และจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖ ของผู้ตอบแบบประเมิน

ในการนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕


(นายประกอบ แก้วทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๒	๓๙.๑๐
หญิง	๗๗	๕๗.๙๐
ไม่ต้องการระบุ	๕	๓.๘๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๕.๓๐
อายุ ๒๐ - ๔๐ ปี	๗๔	๕๕.๖๐
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๙	๒๙.๓๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๐.๕๐
รับบริการเรื่อง		
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๙	๑๔.๑๘
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑๔	๑๐.๔๕
การใช้ internet ตำบล	๕	๓.๗๓
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๕.๒๒
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓	๒.๒๔
การออกแบบอาคาร	๒	๑.๕๙
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๓	๑๗.๑๖
การชำระภาษีป้าย	๑๒	๘.๙๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๘	๕.๙๗
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๒๑	๑๕.๖๗
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๐	๗.๔๖
การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันโรคไข้เลือดออก	๗	๕.๒๒
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐	๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๑.๕๙
อื่น ๆ	๑	๐.๗๕
รวม	๑๓๔	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๐ รับบริการเรื่อง การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	เกณฑ์การประเมิน
	พอใจมาก ๓	พอใจ ๒	พอใจน้อย ๑					
๒.๑ด้านเวลา								
๑.การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	๘๒	๕๑	๑	๑๓๔	๒.๖๐	๘๖.๘๒	๐.๕๐	พอใจมาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๔	๔๘	๒	๑๓๔	๒.๖๑	๘๗.๐๖	๐.๕๑	พอใจมาก
รวม					๒.๖๑	๘๖.๙๔	๐.๕๑	พอใจมาก
๒.๒ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๓	๖๘	๓	๑๓๔	๒.๔๕	๘๑.๕๙	๐.๕๓	พอใจมาก
๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	๖๖	๖๖	๒	๑๓๔	๒.๔๘	๘๒.๕๙	๐.๕๒	พอใจมาก
๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๗	๔๕	๒	๑๓๔	๒.๖๓	๘๗.๘๑	๐.๕๐	พอใจมาก
รวม					๒.๕๖	๘๕.๒๐	๐.๕๑	พอใจมาก
๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่								
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๒	๕๐	๒	๑๓๔	๒.๖๐	๘๖.๕๗	๐.๕๑	พอใจมาก
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๗	๔๕	๒	๑๓๔	๒.๖๓	๘๗.๘๑	๐.๕๐	พอใจมาก
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๓	๓๙	๒	๑๓๔	๒.๖๘	๘๙.๓๐	๐.๔๙	พอใจมาก
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๓๕	๑	๑๓๔	๒.๗๒	๙๐.๘๐	๐.๔๖	พอใจมาก
๕. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๙๖	๓๗	๑	๑๓๔	๒.๗๑	๙๐.๓๐	๐.๔๗	พอใจมาก
รวม					๒.๗๒	๙๐.๕๕	๐.๔๗	พอใจมาก

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๖๙	๖๑	๔	๑๓๔	๒.๔๙	๘๒.๘๔	๐.๕๔	พอใจมาก
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๘๑	๔๙	๔	๑๓๔	๒.๕๗	๘๕.๘๒	๐.๕๓	พอใจมาก
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	๖๖	๕๙	๙	๑๓๔	๒.๔๓	๘๐.๘๕	๐.๕๖	พอใจมาก
๔. ความสะอาดของสถานที่/สำนักงานที่ให้บริการ	๘๔	๔๘	๒	๑๓๔	๒.๖๑	๘๗.๐๖	๐.๕๑	พอใจมาก
รวม					๒.๕๒	๘๓.๙๖	๐.๕๔	พอใจมาก

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และการให้บริการด้วยความเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๒.๖๑	๘๖.๙๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒.๕๖	๘๕.๒๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่	๒.๗๒	๙๐.๕๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒.๕๒	๘๓.๙๖
รวม	๒.๖๐	๘๖.๖๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖