



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง จึงขอประชาสัมพันธ์รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสุระศักดิ์ พูนศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทองกลาง

ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แบบทำายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	165	47.14
หญิง	185	52.86
รวม	350	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	28	8.00
20-39 ปี	120	34.29
40-60 ปี	182	52.00
มากกว่า 60 ปี	20	5.71
รวม	350	100.00
ติดต่อขอรับบริการ		
สำนักปลัด	85	24.29
กองคลัง	67	19.14
กองช่าง	30	8.57
กองการศึกษาฯ	0	0
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0
กองสวัสดิการสังคม	168	48.00
รวม	350	100.0

จากข้อมูลทั่วไปสรุปได้ว่าปีงบประมาณ 2564 มีประชาชนมาติดต่อรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง จำนวน 350 คน และผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86 และชาย 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14 ตามลำดับ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40-60 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ช่วงอายุ 20-39 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาสำนักปลัด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 กองคลัง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.14 กองช่าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 และกองการศึกษาฯ และกองส่งเสริมการเกษตร ไม่มีประชาชนมาติดต่อรับบริการแต่อย่างใด ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	29.98	54.84	15.18	-	-
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	25.29	63.49	11.22	-	-
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	38.36	61.61	-	-	-
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	40.66	59.34	-	-	-
2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	38.43	38.43	23.14		
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	46.12	53.88	-	-	-
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	69.95	30.05	-	-	-
4) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ประโยชน์ในทางมิชอบ	90.24	9.76	-	-	-
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	34.20	59.19	6.61	-	-
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	26.13	56.88	16.99	-	-
2) ความพอเพียงของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	51.65	46.43	1.92	-	-
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	59.95	36.32	3.73	-	-
4) ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้อง สุขา เป็นต้น	69.95	28.90	1.15	-	-
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	17.49	56.00	26.52	-	-
4. คุณภาพการให้บริการ					
1) ให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ	73.98	26.02	-	-	-
2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	63.41	36.59	-	-	-
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	80.02	19.98	-	-	-

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มี



(นายสุระศักดิ์ พุนศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทองหลาง

