



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง สำนักงานปลัด โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๖๐ ๓๙๔

ที่ ศก.๗๕๕๐๑/๒๕๖๑ วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อนำไปประกอบการวัดผลตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน การให้บริการแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ประจำปี ๒๕๖๑

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปี ๒๕๖๑ โดยสุ่มเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง จำนวน ๕๐ ราย โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ระดับคะแนน ๕ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับคะแนน ๔ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับคะแนน ๓ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนน ๒ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนน ๑ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินเฉลี่ย

- ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑-๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑-๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑-๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑-๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐-๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๐	๔๐
หญิง	๓๐	๖๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และเพศชายมีจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
๒๑-๔๐ ปี	๑๘	๓๖
๔๑-๖๐ ปี	๒๒	๔๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๑๖
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๔๑-๖๐ ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาคืออายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และจำนวนน้อยที่สุดต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๔	๔๘
ปริญญาตรี	๖	๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมาคือระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๒	๖๔
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๕	๑๐
รับจ้าง	๙	๑๘
พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๘
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร มีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และอาชีพพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง ประจำปี ๒๕๖๑

ตารางที่ ๑ แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง ประจำปี ๒๕๖๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
๑.ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๒๗	๒๓	๐	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๑.๒ ได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ	๒๙	๒๑	๐	๐	๐	๔.๕๘	มากที่สุด
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๔	๑๕	๑	๐	๐	๔.๖๖	มากที่สุด
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๑	๑๘	๑	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย	๓๖	๑๔	๐	๐	๐	๔.๗๒	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๙	๒๐	๑	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๒๖	๒๓	๑	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๐	๒๙	๑	๐	๐	๔.๓๘	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๖	๒๓	๑	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๔.๓ สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๒๘	๒๑	๑	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๓	๒๗	๐	๐	๐	๔.๔๕	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๖๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๕๕	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๑.๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปี ๒๕๖๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยสูงสุดที่ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และด้านความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

ปัญหาอุปสรรค

- ประชาชนบางคนสายตาไม่ดี ต้องอ่านให้ฟังทำให้เสียเวลา
- ประชาชนบางคนไม่ดูป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ทำให้ไปไม่ถูกจุด

ข้อเสนอแนะ

- ขอขอบพระคุณที่ให้บริการและดูแลให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
- เป็นตัวอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติต่อผู้ติดต่อที่มาเป็นครั้งแรก
- ทุกอย่างดีมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางวิไลวรรณ จันทราภรณ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

สืบทำรวจโท
(สุทธนา เต็มจิตร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ความเห็น/คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....
(นายบพิตร มูลสาร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง