



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง สำนักงานปลัด โทรศัพท์ ๐-๔๕๕๖๐-๓๙๔

ที่ ศก.๗๕๕๐๑/(บ)๑๘๑๙ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำไปประกอบการวัดผลตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยสุ่มเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง จำนวน ๖๐ ราย โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ 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

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๔	๔๐	
● หญิง	๓๖	๖๐	
รวม	๖๐	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๒ ๒๕ ๒๔ ๙	๓.๓๓ ๔๑.๖๗ ๔๐ ๑๕	
รวม	๖๐	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕ ๓๙ ๕ ๑	๒๕ ๖๕ ๘.๓๓ ๑.๖๗	
รวม	๖๐	๑๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร - ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ - รับจ้าง - พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ - อื่นๆ โปรดระบุ (ว่างงาน, แม่บ้าน, นักเรียน, นักศึกษา)	๔๓ ๕ ๘ ๑ ๕	๗๑.๖๗ ๖.๖๗ ๑๓.๓๓ ๑.๖๗ ๖.๖๗	
รวม	๖๐	๑๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ร้อยละ	
๑.ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๒๕	๓๓	๒	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
๑.๒ ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตาม วัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ	๒๔	๓๒	๔	๐	๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
รวม						๔.๓๖	๘๗.๑๐	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๓๕	๒๒	๓	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๓	๒๓	๔	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
รวม						๔.๕๑	๙๐.๑๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย เรียบร้อย	๓๙	๑๘	๓	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๐	๑๘	๒	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๓๘	๒๑	๑	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม						๔.๖๑	๙๒.๒๗	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๙	๒๙	๒	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๒๘	๓๑	๑	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๔.๓ สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการ รอรับบริการอย่างเพียงพอ	๓๔	๒๓	๓	๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓	๒๔	๓	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มาก
รวม						๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๒๒	๓	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด

สรุป ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ และได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ ตามลำดับ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ และได้รับการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ตามลำดับ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ รองลงมาเป็นความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากันที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด) โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๗.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๑๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒.๒๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙.๖๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๗๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๗

สรุปข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

๑. การบริการดีมาก
๒. ภาพรวมในการบริการ เจ้าหน้าที่สุภาพ อธิบายดี ขอให้รักษามาตรฐานแบบนี้ตลอดไป
๓. การบริการเป็นที่น่าพอใจ
๔. การบริการดีอยู่แล้วและขอให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
๕. การบริการพร้อมทุกอย่าง

ปัญหาอุปสรรค

- ประชาชนบางคนสายตาไม่ดี หูไม่ดี และบางคนเขียนหนังสือไม่ได้ ต้องอ่านให้ฟัง ต้องกรอกเอกสารให้ ทำให้เสียเวลา
- ประชาชนบางคนไม่ดูป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ทำให้ไปไม่ถูกจุด
- ประชาชนบางคนยังไม่เข้าใจในเรื่องที่มาติดต่อต้องอธิบายให้ฟังหลายรอบจึงเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ

- เห็นควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนได้รับการบริการที่น่าประทับใจต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....*ประภัสสร*.....

(นางประภัสสร พิทักษ์กุล)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

น.อ.กมล

(ลงชื่อ).....*[Signature]*.....

(นางวิไลวรรณ จันทราภรณ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.อ.พิเชษฐ

(ลงชื่อ).....*[Signature]*.....

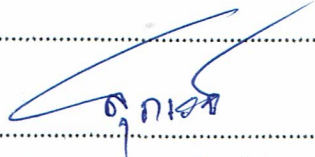
(นายสุภเวช แก้วสง่า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

พิงทาม

(ลงชื่อ).....



(นายสุกเวช แก้วสง่า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ความเห็น/คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

พิน

(ลงชื่อ).....



(นายบพิตร มูลสาร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง