



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด โทรศัพท์ ๐ ๔๕๕๖ ๐๓๙๔

ที่ ศก ๗๘๕๐๑/(บ) ๐๔๕๖ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำไปประกอบการวัดผลตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ 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

การหาค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินเฉลี่ย

- 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 ๒๕๖๓ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๘	๔๖.๖๗	
● หญิง	๓๒	๕๓.๓๓	
รวม	๖๐	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	- ๑๕ ๓๘ ๗	- ๒๕ ๖๓.๓๓ ๑๑.๖๗	
รวม	๖๐	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐ ๓๓ ๗ -	๓๓.๓๓ ๕๕ ๑๑.๖๗ -	
รวม	๖๐	๑๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร - ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ - รับจ้าง - พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ - อื่นๆ โปรดระบุ	๔๒ ๗ ๙ ๒ -	๗๐ ๑๑.๖๗ ๑๕ ๓.๓๓ -	
รวม	๖๐	๑๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ร้อยละ	
๑.ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๓๗	๑๕	๘	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๗	มาก
๑.๒ ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตาม วัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ	๓๐	๒๓	๗	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๗	มาก
รวม						๔.๔๓	๘๘.๖๗	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๒๔	๒๓	๑๐	๑	๒	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๑	๒๒	๗	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มาก
รวม						๔.๒๕	๘๕.๐๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย เรียบร้อย	๒๙	๒๘	๓	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มาก
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๓	๑๗	๑๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๗	มาก
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๓๒	๒๑	๗	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๓๓	มาก
รวม						๔.๔๑	๘๘.๒๒	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๙	๒๕	๖	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๗	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๓๔	๑๗	๙	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๓๓	มาก
๔.๓ สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการ รอรับบริการอย่างเพียงพอ	๓๖	๑๕	๙	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๑	๒๒	๕	๒	๐	๔.๓๗	๘๗.๓๓	มาก
รวม						๔.๔๐	๘๘.๑๐	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๘	๑๕	๗	๐	๐	๔.๕๒	๙๐.๓๓	มากที่สุด

สรุป ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ และได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗ ตามลำดับ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องรับบริการก่อน โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วยสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการตามลำดับ ค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓ ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด) โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๘.๖๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๒๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๑๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๕๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐

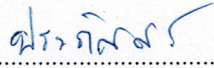
ปัญหาอุปสรรค

- ประชาชนบางคนสายตาไม่ดี ต้องอ่านให้ฟังทำให้เสียเวลา
- ประชาชนบางคนไม่ทราบจุดบริการ ทำให้ไปไม่ถูกจุด

ข้อเสนอแนะ

- ให้ปรับปรุงเวลามาทำงานของเจ้าหน้าที่ ประชาชนแจ้งว่ามาทำงานไม่ตรงเวลา กองช่าง กองคลัง ปรับปรุงด้วย
- ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มก่อนให้บริการ
- การให้บริการเอาใจใส่ดี อยากให้เอาใจใส่ในการทำงานทุกส่วน
- เป็นตัวอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติต่อผู้ติดต่อที่มาเป็นครั้งแรก
- ทุกอย่างดีมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางประภัสสร พิทักษ์กุล)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

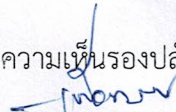


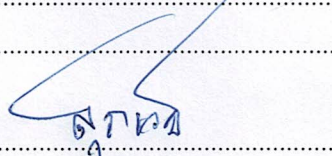
(ลงชื่อ).....

(นายชัยวัฒน์ แพงมา)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

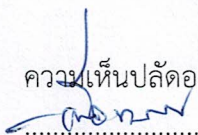


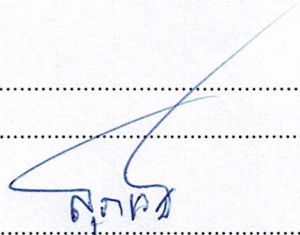
(ลงชื่อ).....

(นายสุภเวช แก้วสง่า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(ลงชื่อ).....

(นายสุภเวช แก้วสง่า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ความเห็น/คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

จรน

(ลงชื่อ).....



(นายบพิตร มูลสาร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง