



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๖ ๐๓๙๔

ที่ ศก ๗๘๕๐๑/(บ) ๑๖๖

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำไปประกอบการวัดผลตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีผู้เข้ามาใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๑๙๔ ราย ดังนี้

เดือน	จำนวนผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการ อบต. หนองกง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ตุลาคม ๒๕๖๓	๑๑
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	๒๑
ธันวาคม ๒๕๖๓	๑๕
มกราคม ๒๕๖๔	๑๕
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	๑๔
มีนาคม ๒๕๖๔	๑๙
เมษายน ๒๕๖๔	๑๘
พฤษภาคม ๒๕๖๔	๑๓
มิถุนายน ๒๕๖๔	๑๘
กรกฎาคม ๒๕๖๔	๑๙
สิงหาคม ๒๕๖๔	๑๖
กันยายน ๒๕๖๔	๑๕
รวม	๑๙๔

และได้สุ่มเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง จำนวน ๘๐ 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

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๓๖	๔๕	
• หญิง	๔๔	๕๕	
รวม	๘๐	๑๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๖.๒๕	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๕๖.๒๕	
• ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๗.๕๐	
รวม	๘๐	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๔๕	๕๖.๒๕	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๓	๔๑.๒๕	
• ปริญญาตรี	๒	๒.๕๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	๘๐	๑๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร	๕๖	๗๐	
• ผู้ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๕	๖.๒๕	
• รับจ้าง	๑๖	๒๐	
• พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๗๕	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	
รวม	๘๐	๑๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ร้อยละ	
๑.ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๔๗	๒๓	๑๐	๐	๐	๔.๔๖	๘๙.๒๕	มาก
๑.๒ ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ	๔๕	๒๐	๑๓	๒	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มาก
รวม						๔.๔๑	๘๘.๑๓	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๙	๑๗	๑๓	๑	๒	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๘	๑๖	๑๖	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มาก
รวม						๔.๔๓	๘๕.๕๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย	๔๓	๒๕	๑๒	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕	มาก
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๔	๒๑	๑๔	๑	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มาก
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๔๕	๒๑	๑๔	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕	มาก
รวม						๔.๓๘	๘๗.๕๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๒	๒๕	๑๐	๓	๐	๔.๓๓	๘๖.๕๐	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๔๙	๒๔	๗	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๕๐	มากที่สุด
๔.๓ สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔๔	๒๗	๕	๔	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๖	๑๙	๑๑	๔	๐	๔.๓๔	๘๖.๗๕	มาก
รวม						๔.๔๐	๘๗.๘๘	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๘	๒๑	๑๑	๐	๐	๔.๔๖	๘๙.๒๕	มาก

สรุป ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๕ และได้รับการบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องรับบริการก่อน โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วยจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ รองลงมาสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ ค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตามลำดับ ค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ และความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าระดับเฉลี่ยที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๘.๑๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๕๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๗.๕๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๘๘
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๒๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕

ปัญหาอุปสรรค

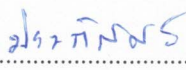
- เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) การบริการอาจล่าช้าเพราะต้องคัดกรอง เว้นระยะห่างก่อนเข้ารับบริการ

- ประชาชนบางคนสายตาไม่ดี ต้องอ่านให้ฟังทำให้เสียเวลา
- ประชาชนบางคนไม่ได้ดูป้ายทำให้ไม่ทราบจุดบริการ ไปไม่ถูกจุด

ข้อเสนอแนะ

- ให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ
- ปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงเวลา
- การให้บริการเอาใจใส่ดี อยากให้เอาใจใส่ในการทำงานทุกส่วน
- เป็นตัวอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อราชการที่มาเป็นครั้งแรก
- ทุกอย่างดีมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางประภัสสร พิทักษ์กุล)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

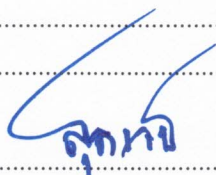
.....

.....
(ลงชื่อ).....

(นายชัยวัฒน์ แพงมา)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

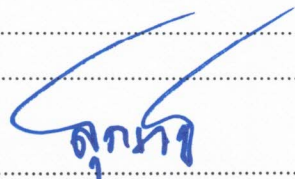
ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
(ลงชื่อ).....

(นายสุกเวช แก้วสง่า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
(ลงชื่อ).....

(นายสุกเวช แก้วสง่า)

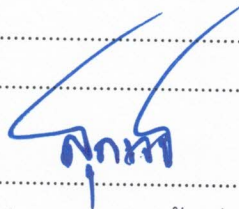
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง

ความเห็น/คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(ลงชื่อ).....



(นายสุภเวช แก้วสง่า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง