



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๖ ๐๓๙๔

ที่ ศก ๗๘๕๐๑/(บ)๑๙๕๖ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ เพื่อนำไปประกอบการวัดผลตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชน ณ จุดบริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ โดยมีผู้มาใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒๒๑ ราย ดังนี้

ลำดับที่	เดือน	จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ อบต.หนองกุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ราย)
๑	ตุลาคม ๒๕๖๕	๒๑
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๑๙
๓	ธันวาคม ๒๕๖๕	๑๑
๔	มกราคม ๒๕๖๖	๒๒
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑๗
๖	มีนาคม ๒๕๖๖	๒๕
๗	เมษายน ๒๕๖๖	๑๓
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๖	๒๗
๙	มิถุนายน ๒๕๖๖	๑๗
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๖	๑๔
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๖	๒๐
๑๒	กันยายน ๒๕๖๖	๑๕
	รวม	๒๒๑

และได้สุ่มเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง จำนวน ๑๐๐ 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 พ.ศ ๒๕๖๖ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๔๒	๔๒	
- หญิง	๕๘	๕๘	
รวม	๑๐๐	๑๐๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๑	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๗	๓๗	
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๔๒	๔๒	
รวม	๑๐๐	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๕๘	๕๘	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
- ปริญญาตรี	๗	๗	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	๑๐๐	๑๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร	๖๙	๖๙	
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๗	๗	
- รับจ้าง	๒๑	๒๑	
- พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓	
- อื่นๆโปรดระบุ.....	-	-	
รวม	๑๐๐	๑๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๘ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ร้อยละ	
๑. ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๕๓	๓๔	๑๓	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มาก
๑.๒ ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามวัตถุประสงค์	๕๑	๔๓	๖	๐	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มาก
รวม						๔.๔๒	๘๘.๕๐	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๕	๔๓	๒	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	๖๑	๓๗	๒	๐	๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
รวม						๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อัธยาศัยดี แต่งกายเรียบร้อย	๖๓	๓๗	๐	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๕๗	๓๙	๔	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๖๔	๓๓	๓	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม						๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายบอก สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๔๙	๔๐	๑๑	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๑	๓๖	๑๓	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
๔.๓ สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่ นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๕๖	๔๒	๒	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๖๖	๓๑	๓	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มาก
รวม						๔.๔๘	๘๙.๖๕	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๘	๓๗	๕	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด

สรุป ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจได้รับการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และการให้บริการสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ตามลำดับ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ และขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน แต่งกายเรียบร้อย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๔.๔๒	๘๘.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๘๙.๖๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็น	๔.๕๑	๙๐.๒๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเวลาปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๘

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ☒ เห็นชอบ
- ☐ ไม่เห็นชอบ เพราะ

(ลงชื่อ).....

(นายไพฑูรย์ อักโข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง