



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ.....โทร..๐-๕๒๘๘-๙๕๐๙.....

ที่ ...ลย... ๗๗๒๐๑/.....วันที่ ๑๙ ...เดือน.....ตุลาคม.....พ.ศ.๒๕๖๔.....

เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางจิราภรณ์ รินนรา)

นักจัดการงานทั่วไป

ลงชื่อ.....

(นายเจษฎา บุระสิทธิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุดาพร ทอพิมาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุดาพร ทอพิมาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ ปฏิบัติราชการแทน

นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฝื่อ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ
อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผืออำเภอท่าลี่ จังหวัดเลยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๒๕ | ๓๑.๒๕ |
| หญิง | ๕๕ | ๖๘.๗๕ |
| รวม | ๘๐ | - |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๙ | ๑๑.๒๕ |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๔๘ | ๖๐ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๒๓ | ๒๘.๗๕ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | | |
| รวม | ๘๐ | |

๓. ระดับการศึกษา

| | | |
|---------------------------------|-----------|-------|
| ประถมศึกษา | ๑๕ | ๑๘.๗๕ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๒๓ | ๒๘.๗๕ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | | |
| ปริญญาตรี | ๓๒ | ๔๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๑๐ | ๑๒.๕ |
| รวม | ๘๐ | |

๔. อาชีพ

| | | |
|--------------------------------------|-----------|-------|
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๒๕ | ๓๑.๒๕ |
| ผู้ประกอบการ | ๑๐ | ๑๒.๕ |
| ประชาชนผู้รับบริการ | ๓๖ | ๔๕ |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน | ๗ | ๘.๗๕ |
| อื่น ๆ | ๒ | ๒.๕ |
| รวม | ๘๐ | |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|--|------------------|-----------|----------|--------------|----------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอใจ น้อย | น้อย ที่สุด |
| ๑ | ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| | ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) | ๘/๑๐ % | ๖๗/๘๔% | ๕/๖.๒๕% | | |
| | ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | ๑๐/๑๒.๕% | ๖๖/๘๒.๕% | ๔/๕% | | |
| | ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๘/๑๐% | ๖๕/๘๑.๒๕% | ๗/๘.๗๕% | | |
| | ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๙/๑๑.๒๕% | ๖๖/๘๒.๕% | ๕/๖.๒๕% | | |
| | ๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔/๕% | ๖๖/๘๒.๕% | ๑๐/๑๒.๕% | | |
| | ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๙/๑๑.๒๕% | ๖๕/๘๑.๒๕% | ๖/๗.๕% | | |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|-----------|----------|------------------|----------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอ ใจ น้อย | น้อย ที่สุด |
| | ๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๗/๘.๗๕% | ๖๖/๘๒.๕% | ๗/๘.๗๕% | | |
| | ๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๕/๖.๒๕% | ๗๐/๘๗.๕% | ๕/๖.๒๕% | | |
| | ๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๑๐/๑๒.๕% | ๖๗/๘๓.๗๕% | ๓/๓.๗๕% | | |
| | ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | ๑๐/๑๒.๕% | ๖๕/๘๑.๒๕% | ๕/๖.๒๕% | | |
| | ๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | ๕/๖.๒๕% | ๖๖/๘๒.๕% | ๙/๑๑.๒๕% | | |
| | ๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๖/๗.๕% | ๖๕/๘๑.๒๕% | ๙/๑๑.๒๕% | | |
| | ๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๗/๘.๗๕% | ๖๕/๘๑.๒๕% | ๘/๑๐% | | |
| | ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๔/๖.๒๕% | ๖๘/๘๕% | ๗/๘.๗๕% | | |
| | ๓.ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| | ๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน | ๙/๑๑.๒๕% | ๖๕/๘๑.๒๕% | ๖/๗.๕% | | |
| | ๒.ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน | ๖/๗.๕% | ๖๗/๘๓.๗๕% | ๗/๘.๗๕% | | |
| | ๓.มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง | ๑๐/๑๒.๕% | ๖๓/๗๘.๗๕% | ๗/๘.๗๕% | | |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|-----------|---------|------------------------------|--------------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอ ใ จ น้ อ ย | น้อย ที่ สุด |
| ๔ | ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | ๑.มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | ๙/๑๑.๒๕% | ๖๕/๘๑.๒๕% | ๖/๗.๕% | | |
| | ๒.ช่องในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน | ๖/๗.๕% | ๖๗/๘๓.๗๕% | ๗/๘.๗๕% | | |
| | ๓.ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ | ๑๐/๑๒.๕% | ๖๓/๗๘.๗๕% | ๗/๘.๗๕% | | |

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๑
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๐๘
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ-
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น