



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.โนนกาเส้น

ที่ อบ ๘๓๑๐๑/๖๓๔

วันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) นิวัฒน์
(นายนิวัฒน์ พรหมวิไล)
นักจัดการงานทั่วไป

(ลงชื่อ) นิธิโรจน์
(นายนิธิโรจน์ พละสิงห์)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) เพ็ญภา
(นางเพ็ญภา เอ็มมาก)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) นัฐพล
(นายนัฐพล นันทบุตร)
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๒๑ - ๒๔ ปี	๓	(๖.๖๖)
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
ม.ตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า	๓๖	(๘๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๔	(๓๑.๑๑)
ผู้ประกอบการ	๒	(๔.๔๔)
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	(๕๕.๕๕)
องค์กรชุมชนเครือข่ายชุมชน	๒	(๔.๔๔)
อื่นๆ	๒	(๔.๔๔)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๐	๕			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๕			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๑๐	๓		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๐	๕			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐	๕			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๒	๓			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๓	๒			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๐	๕			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๔	๑			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๓	๒			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๕				
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๙	๕	๑		
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๐	๓	๒		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑	๔			
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔๔	๓			

๖. สรุปผลการประเมิน

๑. กลุ่มผู้รับบริการ มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี มีการศึกษาจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมประชาชนระดับ ม.ตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ

๒. โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๖

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย