



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

ที่ อบ ๘๓๑๐๑ / ๕๘๓

วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๘๕ คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

( นางนัฐพร ฝุ่นเงิน )

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด

- ทราบ

( นางละอ อมาชาติ )

หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

- ทราบ

จำอากาศตรี

( พรศักดิ์ พลภักดิ์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

( นายวรพจน์ พรรณวิไล )

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน**  
**ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตตำบลโนนกาเส้น ผู้มาติดต่อราชการและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๘๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ( ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ )

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ( ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ) มีผลการประเมินดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
- ชาย	๓๓	๓๘.๘๓	
- หญิง	๕๒	๖๑.๑๗	
รวม	(๘๕)	(๑๐๐)	
<b>๒. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๔.๑๒	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๒๑.๑๘	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๗.๐๖	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๗.๖๕	
รวม	(๘๕)	(๑๐๐)	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
- ประถมศึกษา	๒๑	๒๔.๗๑	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๒	๖๑.๑๘	
- ปริญญาตรี	๑๒	๑๔.๑๒	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
รวม	(๘๕)	(๑๐๐)	

<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๗	๕๕.๒๙	
- ผู้ประกอบการ	๓	๓.๕๓	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๒๘	๓๒.๙๔	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒.๓๕	
- อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	๕	๕.๘๘	
รวม	(๘๕)	(๑๐๐)	

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	⑤	④	③	②	①
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๗๘	๗	๑	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๖๗	๑๘	๐	๐
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๗๓	๗	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๗๕	๙	๑	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๖๙	๔	๐	๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐	๗๐	๕	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๕	๕๖	๑๔	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๒	๖๑	๒	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๖	๕๙	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๒	๘	๐	๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔	๕๒	๙	๐	๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕	๔๒	๑๘	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๗	๔๓	๕	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๔๕	๕	๐	๐
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๓๓	๕๒	๐	๐	๐

## สรุป

๑. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น จะมีเพศหญิง มากกว่า เพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และสถานภาพของผู้มารับบริการได้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ

๓. รายการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๑๕ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับพอใจมาก(๕)	เฉลี่ย ๒๐.๗๐
ระดับพอใจ(๔)	เฉลี่ย ๗๒.๑๐
ระดับพอใจน้อย(๓)	เฉลี่ย ๗.๒๐
ระดับไม่พึงพอใจ(๒)	เฉลี่ย ๐
ระดับไม่พึงพอใจมาก(๑)	เฉลี่ย ๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘

## ๗. ปัญหา

๑. ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
๒. บัณฑิตประชาชนมีน้อยเกินไป

## ๘. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดหาเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานในยุค ๔.๐
๒. เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม