



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

ที่ อบ 83101 / 583

วันที่ 13 ตุลาคม 2563

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการจำนวน 122 คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 - กันยายน 2563 จำนวน 12 เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางนัฐพร ฝุ่นเงิน)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด

- ทราบ

(นางละอ อมายาดิ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

- ทราบ

จำอากาศตรี

(พรศักดิ์ พลรักดี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

(นายวรพจน์ พรรณวิไล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปแบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลโนนกาเส้น ผู้มาติดต่อราชการและผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน 122 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ตุลาคม 2562-เมษายน 2563)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น (ตุลาคม 2562-เมษายน 2563) มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
- ชาย	59	48.36	
- หญิง	63	51.64	
รวม	(122)	(100)	
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
- 21 - 40 ปี	47	38.52	
- 41 - 60 ปี	40	32.79	
- 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
รวม	(122)	(100)	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	56	45.90	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
- ปริญญาตรี	4	3.28	
- สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม	(122)	(100)	

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
- ผู้ประกอบการ	0	0.00	
- ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
- อื่นๆ โปรดระบุ <u>นักเรียน</u>	2	1.64	
รวม	(122)	(100)	

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	⑤	④	③	②	①
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0

สรุป

1. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น จะมีเพศหญิง มากกว่า เพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และสถานภาพของผู้มารับบริการได้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ

3. รายการประเมินความพึงพอใจทั้ง 15 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับพอใจมาก	เฉลี่ย 1.27
ระดับพอใจ	เฉลี่ย 29.4
ระดับพอใจน้อย	เฉลี่ย 70.8
ระดับไม่พึงพอใจ	เฉลี่ย 21.2
ระดับไม่พึงพอใจมาก	เฉลี่ย 0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.17

7. ปัญหา

1. ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
2. สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ
3. ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป

8. ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดหาเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานในยุค 4.0
2. ควรจัดจุดการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและไม่เป็นการยากลำบากแก่ประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อราชการ
3. เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม