



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย

ที่ ศก ๗๗๕๐๑/.....

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย ได้ดำเนินการรวบรวมผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศรารวรรณ หาระชัย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(นายประดิษฐ์ เวียงคำ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสุปราณี ไชยปัญญา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย

(ลงชื่อ)

(นางสุปราณี ไชยปัญญา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย
อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย โดยใช้วิธีสำรวจผ่านแบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ

ประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๑๒๒ คน โดยแบบสำรวจฯ ประกอบด้วย ๓ ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ลักษณะแบบสอบถามแบบปลายเปิด ประมาณค่า ๔ ระดับ จำนวน ๖ ข้อ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย ตอบแบบสอบถาม

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

- ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- แบบสอบถามความพึงพอใจ

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
- ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
- หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๒.๓๐	
- ๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๘.๒๐	
- ๔๑-๖๐ ปี	๑๖	๑๓.๑๑	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๘๑	๖๖.๓๙	
ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๘๑	๖๖.๓๙	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๗	๓๐.๓๓	
- ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๗	๒๒.๑๓	
- ผู้ประกอบการ	๓	๒.๔๖	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๘๖	๗๐.๔๙	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
- อื่นๆ โปรตรระบุ นักเรียน	๖	๔.๙๒	

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
๑.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	๙๐ (๗๓.๗๗)	๓๐ (๒๔.๕๙)	๒ (๑.๖๔)	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	๙๔ (๗๗.๐๕)	๒๘ (๒๒.๙๕)	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ	๘๙ (๗๒.๙๕)	๓๐ (๒๔.๕๙)	๓ (๒.๔๖)	๐
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	๙๕ (๗๗.๘๗)	๒๔ (๑๙.๖๗)	๓ (๒.๔๖)	๐
๕.เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในเรื่องการแต่งกาย รวมถึงบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖ (๗๘.๖๘)	๒๖ (๒๑.๓๒)	๐	๐
๖.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๘ (๘๐.๓๓)	๒๒ (๑๘.๐๓)	๒ (๑.๖๔)	๐
เฉลี่ยรวม (ร้อยละ)	๗๖.๗๗	๒๑.๘๖	๑.๓๗	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๙ และส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

ตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ตามด้วยระดับพอใจน้อย แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๗๖.๗๗ ระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๒๑.๘๖ และระดับพอใจน้อย เฉลี่ยร้อยละ ๑.๓๗

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

- พอใจมาก ร้อยละ ๗๓.๗๗
- พอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๔.๕๙
- พอใจน้อย ร้อยละ ๑.๖๔

๒.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการความเรียบร้อย

- พอใจมาก ร้อยละ ๗๗.๐๕
- พอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๙๕

๓.ประชาชนให้ความสนใจพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ

- พอใจมาก ร้อยละ ๗๒.๙๕
- พอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๔.๕๙
- พอใจน้อย ร้อยละ ๒.๔๖

๔.ประชาชนให้ความสนใจพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย

- พอใจมาก ร้อยละ ๗๗.๘๗
- พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๗
- พอใจน้อย ร้อยละ ๒.๔๖

๕.ประชาชนให้ความสนใจพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในเรื่องการแต่งกาย รวมถึงบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พอใจมาก ร้อยละ ๗๘.๖๘
- พอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๑.๓๒

๖.ประชาชนให้ความสนใจพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ

- พอใจมาก ร้อยละ ๘๐.๓๓
- พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๐๓
- พอใจน้อย ร้อยละ ๑.๖๔

ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑-๔๐ ปี ๓) ๔๑-๖๐ ปี ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน /เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
๑.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
๓.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ				
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย				
๕.เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในเรื่องการแต่งกาย รวมถึงบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๖.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ ๓

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้