



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๖ ๐๓๙๔

ที่ ศก.๗๘๕๐๑/(บ)๑๒๙๓ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗ เพื่อนำไปประกอบการวัดผลตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชน ณ จุดบริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗ โดยมีผู้มาใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๙๖ ราย ดังนี้

ลำดับที่	เดือน	จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ อบต.หนองกุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗ Walk-in (ราย)	จำนวน ผู้รับบริการ E-service (ราย)
๑	ตุลาคม ๒๕๖๖	๒๓	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๑๕	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๖	๑๓	-
๔	มกราคม ๒๕๖๗	๑๘	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๑๑	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๗	๑๔	-
๗	เมษายน ๒๕๖๗	๑๗	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๗	๑๗	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๗	๑๕	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๗	๑๔	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๗	๒๓	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๗	๑๖	-
	รวม	๑๙๖	-

และได้สุ่มเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง จำนวน ๘๐ ราย โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

## เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับคะแนน ๕ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน ๔ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน ๓ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน ๒ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน ๑ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑-๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑-๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑-๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑-๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐-๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
- ชาย	๓๒	๔๐	
- หญิง	๔๘	๖๐	
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>	
<b>๒. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๑๕	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๓๘	๔๗.๕๐	
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
- ประถมศึกษา	๕๘	๗๒.๕๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๖	๒๐	
- ปริญญาตรี	๖	๗.๕๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>	
<b>๔. อาชีพของผู้มารับบริการ</b>			
- เกษตรกร	๕๓	๖๖.๒๕	
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๘	๑๐	
- รับจ้าง	๑๕	๑๘.๗๕	
- พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๕	
- อื่นๆโปรดระบุ.....	-	-	
<b>รวม</b>	<b>๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							ผลลัพธ์
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ร้อยละ	
<b>๑. ด้านเวลา</b>								
๑.๑ การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๕๑	๒๙	๐	๐	๐	๔.๖๔	๙๒.๗๕	มากที่สุด
๑.๒ ได้รับความบริการตามเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามวัตถุประสงค์	๔๙	๓๑	๐	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๓</b>	<b>๙๒.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๕	๒๓	๒	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๕	มากที่สุด
๒.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๗	๓๓	๐	๐	๐	๔.๕๙	๙๑.๗๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๓</b>	<b>๙๒.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย	๕๙	๒๑	๐	๐	๐	๔.๗๔	๙๔.๗๕	มากที่สุด
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๕๓	๒๗	๐	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๕	มากที่สุด
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๖๑	๑๙	๐	๐	๐	๔.๗๖	๙๕.๒๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๔.๗๒</b>	<b>๙๔.๔๒</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐	๓๙	๑๑	๐	๐	๔.๒๔	๘๔.๗๕	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๖	๒๑	๑๓	๐	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕	มาก
๔.๓ สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ	๔๔	๓๖	๐	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๗	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๗๕	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๓๕</b>	<b>๘๖.๙๔</b>	<b>มาก</b>
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๔๘	๒๗	๕	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๗๕	มากที่สุด

สรุป ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ๓ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

**๑. ด้านเวลา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๕ และได้รับบริการตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ ตามลำดับ

**๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการตามขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๕

**๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ และเจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายคดี แต่งกายเรียบร้อย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ ตามลำดับ

**๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีที่นั่งในการรอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ รองลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ ความชัดเจนของป้ายบอกสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๕ ตามลำดับ

**๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๔.๖๓	๙๒.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๕๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๔๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕	๘๖.๙๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็น	๔.๕๘	๙๑.๕๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านเวลาปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๙

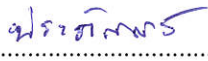
### ปัญหาอุปสรรค

- ประชาชนที่มาติดต่อบางคนไม่ทราบจุดบริการ ทำให้ไปไม่ถูกจุด
- ประชาชนที่มาติดต่อบางคนเป็นผู้สูงอายุ สายตาไม่ค่อยดี หูหนวก เขียนหนังสือไม่ได้ ไม่มีลูกหลานพามา ต้องใช้เวลาในการอ่านแบบสอบถามให้ฟัง ทำให้ต้องใช้เวลานาน

### ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ สอบถามประชาชนและให้คำแนะนำด้วยความชัดเจนถึงเรื่องที่มาขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงเวลา
- การให้บริการเอาใจใส่ดี ควรเอาใจใส่บริการประชาชนที่มาติดต่อในทุกส่วนราชการอย่างดี
- เป็นตัวอย่างที่ดีมากของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ..... 

(นางประภัสสร พิทักษ์กุล)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
(ลงชื่อ)..... 

(นายชัยวัฒน์ แผงมา)  
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



.....  
(ลงชื่อ)..... 

(นายสุภเวช แก้วสง่า)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

ความเห็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบล

- เห็นชอบ
- ไม่เห็นชอบ เพราะ .....

(ลงชื่อ)  .....

(นายไพฑูรย์ อักไข)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองกุง

















ข้อมูลสถิติการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (สรุปรอบ ๑๒ เดือน) ต่อ

ที่	ภารกิจ	ค.ค. ๖๖(จำนวน)		พ.ย. ๖๖(จำนวน)		ธ.ค. ๖๖(จำนวน)		ม.ค. ๖๗(จำนวน)		ก.พ. ๖๗(จำนวน)		มี.ค. ๖๗(จำนวน)		เม.ย. ๖๗(จำนวน)		พ.ค. ๖๗(จำนวน)		มิ.ย. ๖๗(จำนวน)		ก.ค. ๖๗(จำนวน)		ส.ค. ๖๗(จำนวน)		ก.ย. ๖๗(จำนวน)		รวม(จำนวน)		
		Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	Walk-in	E-service	
๒๒	ส่งแบบคำร้องทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๓	ขอใช้สถานที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๔	ขอรับเช็ค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๕	สอบถามการกู้เงินคนพิการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๖	สอบถามเงินผู้สูงอายุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒๗	สอบถามเงินสงเคราะห์ผู้ยากไร้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	๒๓	-	๑๕	-	๑๓	-	๑๘	-	๑๑	-	๑๔	-	๑๗	-	๑๗	-	๑๗	-	๑๕	-	๑๔	-	๑๖	-	๑๖	-	๑๙๖

งชื่อ).....

(นายชัยวัฒน์ แพงมา)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักงานสถิติ