



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง อำเภอดงเค็ง จังหวัดอุบลราชธานี
ที่ - วันที่ 2 พ.ย. 2563

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งประจำปีงบประมาณ 2563 รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางทุเรียน สมสุข)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- ทราบ

- ข้อเสนอ/ผู้บังคับบัญชา

(ลงชื่อ)

(นางสาวกิ่งแก้ว อินทรกำแหง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

- ข้อเสนอ/ผู้บังคับบัญชา

(ลงชื่อ)

(นายพีระพงศ์ ปะภูโต)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

- ข้อเสนอ/ผู้บังคับบัญชา

(ลงชื่อ)

(นางสุขสายใจ แฝ้วพลสง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง
ประจำปีงบประมาณ 2563**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของ อบต.) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง ประจำปีงบประมาณ 2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ 1. ชาย จำนวน 29 คน

2. หญิง จำนวน 71 คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 5 คน

2. อายุ 21 – 35 ปี จำนวน 14 คน

3. อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 23 คน

4. อายุ 46 – 60 ปี จำนวน 25 คน

5. อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 33 คน

รายได้ของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 15 คน

2. 5,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 69 คน

3. 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวน 9 คน

4. 15,000 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 5 คน

5. มากกว่า 20,000 บาท/เดือน จำนวน 2 คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. ประถมศึกษา จำนวน 58 คน

2. มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบ จำนวน 17 คน

3. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน

4. ปริญญาตรี จำนวน 9 คน

5. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน

- อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม
1. เกษตรกร จำนวน 63 คน
 2. ผู้ประกอบการ จำนวน 7 คน
 3. ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 21 คน
 4. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน 4 คน
 5. อื่นๆ จำนวน 5 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	15	63	20	2	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	18	42	36	2	2
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	39	10	47	3	1
2.2 การจัดลำดับการให้บริการตามที่ประกาศไว้	15	45	37	2	1
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	5	42	46	4	3
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	2	5	91	2	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	20	40	38	1	1
3.3 ความรู้และความสามารถในการให้บริการ	3	84	12	1	-
3.4 ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	38	50	8	2	2
3.5 การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	29	43	28	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	24	36	22	16	2
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	35	55	5	5	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	10	49	37	3	1
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3	16	68	12	1
5. ภาพรวมความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	18	49	31	2	-
คะแนนรวม (1,500 คะแนน)	274	629	526	57	14

จากตารางส่วนที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.26

4 ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.93

3 ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.06

2 ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.80

1 ระดับความเห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.93

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้ง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.00

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรปรับปรุงบริการน้ำดื่มให้มีทั้งน้ำร้อนและน้ำเย็น

7.2 ควรเทพื้นคอนกรีตบริเวณหน้าอาคารสำนักงานให้สูงขึ้นเพื่อไม่ให้น้ำท่วมขัง