



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย

ที่ ศก ๗๗๔๐๑/๑๗๒

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๙ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนันทิยา สุรวิทย์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นายวัชรินทร์ บุญเริ่ม)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.เมืองน้อย

ความเห็นของปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ) พ.จ.ต.

(ประทวน วราพุด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย

ความเห็นของนายก

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายไพบุลย์ คำศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย
อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

.....
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักงานปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๒ (จำนวน ๙ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย ประจำปี ๒๕๖๒ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายไพฑูรย์ คำศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (มกราคม - กันยายน ๒๕๖๓)**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มตัวอย่างประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลเมืองน้อย ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เดือน มกราคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
-ชาย	๔๔	๔๔%
-หญิง	๕๖	๕๖%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)
๒. อายุ		
-ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑%
-๒๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๒๙%
-๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๕๖%
-๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๔%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
-โสด	๒๕	๒๕%
-สมรส	๖๐	๖๐%
-หม้าย	๑๐	๑๐%
-หย่าร้าง	๕	๕%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. การศึกษา		
-ประถมศึกษา	๒๐	๒๐%
-มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๐	๓๐%
-มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓๕	๓๕%
-ปริญญาตรี	๑๐	๑๐%
-สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕
-อื่น ๆ	-	-
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐%)

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริการ

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความไม่พึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา						
	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๙	๖๗	๔	๐	๐
	๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๖๗	๗	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
	๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	๒๙	๖๖	๕	๐	๐
	๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ	๒๔	๗๖	๐	๐	๐
	๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๐	๖๙	๑	๐	๐
๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ ให้บริการ	๓๙	๖๐	๑	๐	๐
	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๓๘	๕๙	๓	๐	๐
	๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	๓๖	๖๑	๓	๐	๐
	๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๒	๕๗	๑	๐	๐
	๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔๖	๕๐	๔	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
	๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓๙	๕๙	๒	๐	๐

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความไม่พึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๖๐	๔	๑	๐
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ	๔๒	๔๗	๙	๒	๐
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๓	๕๕	๒	๐	๐
๕.	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับใด	๔๐	๕๘	๒	๐	๐

๑. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๑ ปี สถานภาพของผู้มารับบริการส่วนมากจะมีสถานภาพสมรส และการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก พอใจ พอใจน้อย และไม่พึงพอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ไม่พึงพอใจมาก

๓. รายการประเมินทั้ง ๑๕ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ในระดับ พอดีมาก	เฉลี่ย	๓๕.๘๗%
ในระดับ พอใจ	เฉลี่ย	๖๐.๗๓%
ในระดับ พอใจน้อย	เฉลี่ย	๓.๒%
ในระดับ ไม่พึงพอใจ	เฉลี่ย	๐.๒%

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองน้อย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘%

๗. ปัญหา

- ๑) ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ
- ๒) สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๑) ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานในยุค ๔.๐
- ๒) ควรจัดจุดการให้บริการประชาชนให้เหมาะสม และไม่เป็นการยากลำบากแก่ประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อราชการ

