



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก โทร. ๐๔๓-๗๗๐๕๒๕

ที่ มค ๘๑๓๐๑.๐๑/ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก ได้ทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานขอรับบริการน้ำ อุปโภคบริโภค เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานขอรับบริการน้ำ อุปโภคบริโภค ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึก นี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายไพฑูรย์ พรหมเพียงช้าง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(นายวิฑูรย์ โพธิ์เสส)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก

ความเห็น นายก อบต.

(นายวิฑูรย์ โพธิ์เสส)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองจิก อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานของสำนักปลัด งานจดทะเบียนพาณิชย์ งานขอรับบริการน้ำ
อุปโภคบริโภค โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก
อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก
อำเภอศรีบรีอ จังหวัดมหาสารคาม (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๕๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๕๕%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๕๕%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๘	สถานที่ที่จัดกรรมมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๗.๗๗%	๑๐/๒๒.๒๒%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่ที่จัดกรรมมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิกโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ในงานต่างๆ ให้ชัดเจน
๒. ควรพัฒนาและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

**แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ

ชาย หญิง

๒. อายุระหว่าง

- ต่ำกว่า ๑๘ ปี
 ๑๘ - ๒๕ ปี
 ๒๕ - ๓๕ ปี
 ๓๕ - ๖๐ ปี
 มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา

- ประถม มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ

๔. อาชีพ

- เกษตรกร รับจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ ข้าราชการบำนาญ อื่น ๆ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ				
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน				
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่				
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ				
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ				
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ				
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม				
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....