

.....
ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ จัดทำแบบสำรวจ

พึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๐ คน

ผลการวิเคราะห์

๑. สรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๖	๔๒
หญิง	๖๔	๕๘
รวม	๑๑๐	๑๐๐

สรุป จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๔ คน เป็นร้อยละ ๕๘

๒. จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๔	๑๓
ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๑๖	๑๕
ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๓๔	๓๑
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๖	๔๒
รวม	๑๑๐	๑๐๐

สรุป จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๒ รองลงมาอายุระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ และอายุระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ ตามลำดับ

๓. จำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๗๐	๖๔
มัธยมศึกษา	๒๐	๑๘
ปวช./ปวส.	๖	๕
ปริญญาตรี	๔	๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
อื่นๆ.....	-	๕
รวม	๑๑๐	๑๐๐

สรุป จำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๖ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๔. จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๖๐	๕๕
รับจ้าง	๑๖	๑๕
รับราชการ	๒	๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๓
อื่นๆ.....	๑๘	๑๖
รวม	๑๑๐	๑๐๐

สรุป จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๖ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และรับราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘.๑๘ (๔๒ คน) ๒.๑	๖๑.๘๑ (๖๘ คน) ๒.๔๗	๐	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๔	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๑.๘๒ (๔๖ คน) ๒.๐๙	๕๘.๑๘ (๖๔ คน) ๒.๓๓	๐	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๒๗.๒๗ (๕๐ คน) ๒.๒๗	๕๕.๕๕ (๖๐ คน) ๒.๑๘	๐	๐	๐	๔.๔๕	๘๙	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐.๙๑ (๓๔ คน) ๑.๕๕	๖๐ (๖๖ คน) ๒.๔	๐	๐	๐	๓.๙๕	๗๙	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจผู้รับบริการ							๔.๓๕	๘๖.๙๕	มาก

ระดับความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง มีค่าคะแนน ๑

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน ๒

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน ๔

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน ๕

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๐.๐๑-๑.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจระดับมาก และคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๕

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม ควรจะดำเนินการโดยการสอบถามผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อดำเนินการจัดส่งผู้รับบริการให้ถูกคน ถูกเรื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ควรรักษามาตรฐานการบริการผู้มารับบริการให้ดีขึ้นและให้ดีกว่าเดิม



บันทึกความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม (สำนักงานปลัด)
ที่..... ศก ๘๘๘๐๑/ ๑ ๕๓..... วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง..... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม ได้กำหนดให้รายงานผลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้รายงานเป็นรายไตรมาส คือกำหนดให้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ให้รายงานรวมทั้งหมด ๔ ไตรมาส คือ เดือนธันวาคม มีนาคม มิถุนายน กันยายน นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสิริญานี กันหมั่น)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม

☒ เห็นควรใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

☐ อื่นๆ.....

(นายปรัชญา ปาณาติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม

☒ ทราบและใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานต่อไป

☐ อื่นๆ.....

(นายอินสร บุญสา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม