

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

สำรวจและรวบรวมโดย

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เป็นกระบวนการวัดคุณภาพของบริการรวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการสำรวจดังกล่าว โดยเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการสำรวจ และสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณประชาชน ผู้มารับบริการที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ซึ่งนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

ความเป็นมาของการสำรวจความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน เพื่อพัฒนาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ

วัตถุประสงค์

- เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน
- นำผลสรุปไปเป็นแนวทางการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการต่อไป

กลุ่มประชาชนที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชาชนตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ การศึกษา และอาชีพ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยมีผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ	๕๐	๑๐๐
- ชาย	๒๑	๔๒.๐๐
- หญิง	๒๙	๕๘.๐๐
๒. อายุ	๕๐	๑๐๐
- ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๒.๐๐
- ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๑๗	๓๔.๐๐
- ระหว่าง ๓๕ - ๔๙ ปี	๑๔	๒๘.๐๐
- มากกว่า ๕๐ ปี	๑๘	๓๖.๐๐
๓. การศึกษา	๕๐	๑๐๐
- ประถมศึกษา	๑๖	๓๒.๐๐
- มัธยมศึกษา	๑๐	๒๐.๐๐
- ปวช./ปวส.	๑๓	๒๖.๐๐
- อนุปริญญา	๑	๒.๐๐
- ปริญญาตรี	๑๑	๒๒.๐๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
- อื่นๆ	-	-
๔. อาชีพ	๕๐	๑๐๐
- เกษตรกร	๑๕	๓๐.๐๐
- ลูกจ้าง	๑๔	๒๘.๐๐
- รับราชการ	๓	๖.๐๐
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๐.๐๐
- อื่นๆ	๑๒	๒๔.๐๐

จากตารางข้างต้นพบว่า

๑. เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยพบเพศหญิงมีจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ และเพศชายมีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒

๒. อายุ ผลการวิเคราะห์พบว่า

- อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	มีจำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒
- อายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	มีจำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔
- อายุระหว่าง ๓๕ - ๔๙ ปี	มีจำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
- อายุมากกว่า ๕๐ ปี	มีจำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐

๓. การศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่า

- ประถมศึกษา	มีจำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒
- มัธยมศึกษา	มีจำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- ปวช./ปวส.	มีจำนวน ๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔
- อนุปริญญา	มีจำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒
- ปริญญาตรี	มีจำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒

๔. อาชีพ ผลการวิเคราะห์พบว่า

- เกษตรกร	มีจำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- ลูกจ้าง	มีจำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘
- รับราชการ	มีจำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	มีจำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- ประกอบอาชีพอื่นๆ	มีจำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๕๖	๙๑.๒๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๒	๑๘				๔.๖๔	๙๒.๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗	๒๒	๑			๔.๕๒	๙๐.๔๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๗	๒๒	๑			๔.๕๒	๙๐.๔๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๒๙	๒๐	๑			๔.๕๖	๙๑.๒๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๐	๒๐				๔.๖๐	๙๒.๐๐
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๓๒	๑๔	๔			๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						๔.๕๘	๙๑.๖๐
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิษาคัยดี)	๓๑	๑๘	๑			๔.๖๐	๙๒.๐๐

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๑	๑๖	๓			๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒	๑๘				๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๙	๑๙	๒			๔.๕๔	๙๐.๘๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๒๑	๑			๔.๕๔	๙๐.๘๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๐	๒๐				๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๖๕	๙๓.๐๐
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๕	๑๕				๔.๗๐	๙๔.๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓๓	๑๗				๔.๖๖	๙๓.๒๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๙	๒๑				๔.๕๘	๙๑.๖๐
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๐	๒๐				๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๘	๒๒				๔.๕๖	๙๑.๒๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๓	๑๗				๔.๖๖	๙๓.๒๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๖	๑๔				๔.๗๒	๙๔.๔๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๗	๑๓				๔.๗๔	๙๔.๘๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๗๐	๙๔.๐๐
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๖	๑๔				๔.๗๒	๙๔.๔๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๑๗				๔.๖๖	๙๓.๒๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๗	๑๓				๔.๗๔	๙๔.๘๐
ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ						๔.๖๒	๙๒.๔๐

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลการประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

หัวข้อที่ ๑.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

หัวข้อที่ ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

หัวข้อที่ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

หัวข้อที่ ๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	๑.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ	๙๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ	๗๑ - ๙๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ	๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ	๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ	๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด