




บันทึกข้อความ


ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี
ที่... นก ๗๕๗.๐๑/๗๗๗ วันที่... ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕
เรื่อง... รายงานผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ อบต.นาสี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นกระบวนการวัดคุณภาพของบริการรวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการสำรวจดังกล่าว เพื่อเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการสำรวจ และสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไขพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 
(นางสาวศิวรัตน์ นูมิ่ง)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ) 
(นายศักดิ์ดา ภาชู)
หัวหน้าสำนักปลัด


ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นายพงศักดิ์ สมสมัยพงศ์กุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ความคิดเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นายสถิตรัฐ พาไสย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

สำรวจและรวบรวมโดย

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นกระบวนการวัดคุณภาพของบริการรวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งการสำรวจดังกล่าว โดยเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการสำรวจ และสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข พัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณประชาชน ผู้มารับบริการที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ซึ่งนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

ความเป็นมาของการสำรวจความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน เพื่อพัฒนาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

วัตถุประสงค์

- เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน
- นำผลสรุปไปเป็นแนวทางการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการต่อไป

กลุ่มประชาชนที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชาชนตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ การศึกษา และอาชีพ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยมีผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ	๕๐	๑๐๐
- ชาย	๓๑	๖๒.๐๐
- หญิง	๑๙	๓๘.๐๐
๒. อายุ	๕๐	๑๐๐
- ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๒.๐๐
- ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
- ระหว่าง ๓๕ - ๔๙ ปี	๑๙	๓๘.๐๐
- มากกว่า ๕๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
๓. การศึกษา	๕๐	๑๐๐
- ประถมศึกษา	๑๖	๓๒.๐๐
- มัธยมศึกษา	๑๒	๒๔.๐๐
- ปวช./ปวส.	๑๘	๓๖.๐๐
- อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
- ปริญญาตรี	๔	๘.๐๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
- อื่นๆ	-	-
๔. อาชีพ	๕๐	๑๐๐
- เกษตรกร	๒๕	๕๐.๐๐
- ลูกจ้าง	๑๐	๒๐.๐๐
- รับราชการ	๔	๘.๐๐
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๖.๐๐
- อื่นๆ	๓	๖.๐๐

จากตารางข้างต้นพบว่า

๑. เพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยพบเพศชายมีจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และเพศหญิงมีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘

๒. อายุ ผลการวิเคราะห์พบว่า

- อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	มีจำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒
- อายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	มีจำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- อายุระหว่าง ๓๕ - ๔๙ ปี	มีจำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๘
- อายุมากกว่า ๕๐ ปี	มีจำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๓. การศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่า

- ประถมศึกษา	มีจำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒
- มัธยมศึกษา	มีจำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔
- ปวช./ปวส.	มีจำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖
-ปริญญาตรี	มีจำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘

๔. อาชีพ ผลการวิเคราะห์พบว่า

- เกษตรกร	มีจำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ลูกจ้าง	มีจำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- รับราชการ	มีจำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	มีจำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖
- ประกอบอาชีพอื่นๆ	มีจำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง		
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					๔.๕๖	๙๑.๒๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๐	๑๘	๒	๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๑๙	๑	๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๖	๒๓	๑	๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๓๔	๑๖	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๐	๒๐	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๓	๒๗	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					๔.๕๘	๙๑.๖๐
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อภัยด้วยดี)	๓๖	๑๔	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๕	๑๔	๑	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๓	๑๗	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๑๔	๑	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๕	๑๕	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					๔.๖๕	๙๓.๐๐
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๓	๓๖	๑	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๑๒	๓๖	๒	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๙	๒๘	๓	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๓	๒๔	๓	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๒	๒๕	๓	๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๖	๒๘	๖	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๙	๒๖	๕	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๙	๒๖	๕	๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					๔.๗๐	๙๔.๐๐
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๘	๑๘	๔	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๒	๒๓	๕	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๖	๑๙	๕	๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐
ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ					๔.๖๒	๙๒.๔๐

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะต่างๆ 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

ข้อเสนอแนะ

๑.ไม่มีที่จอดรถ

๒.ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ ไม่มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ

๓.บริเวณที่ทำการ อบต.โดยเฉพาะลานจอดรถพื้นที่มีหินก้อนใหญ่เกินไป ควรทำเป็นลานคอนกรีตเพื่อความสะอาดและปลอดภัย

๔.สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ดีมาก
คะแนน	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ดี
คะแนน	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	พอใช้
คะแนน	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ	๙๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ดีมาก
ร้อยละ	๗๑ - ๙๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ดี
ร้อยละ	๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	พอใช้
ร้อยละ	๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง