



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย

ที่ สน ๗๑๙๐๑/๖๓๓

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนประชาชนที่มารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน แล้วอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ จึงไปพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข แสดงว่าการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอโนรัตน์ ทองพราว)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางอมรัตน์ แสนบรรดิษฐ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ส.ต.อ.

(สุรศักดิ์ น้อยบาท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายนิกุล คุณมี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเต๋อศรีคันไชย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวนวินวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
- ชาย	59	48.36	
- หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
- 21 – 40 ปี	47	38.52	
- 41 – 60 ปี	40	32.79	
- 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	56	45.90	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
- ปริญญาตรี	4	3.28	
- สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้รับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
- ผู้ประกอบการ	0	0.00	
- ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
- อื่นๆ โปรดระบุ.....นักเรียน.....	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\frac{x}{1!}$	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	66.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	64.59
รวม						6.56	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลัง	1	35	59	27	0	3.08	61.64
2.2 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	29	65	27	0	3.03	60.66
2.3 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	26	64	32	0	2.95	59.02
รวม						9.07	60.44
3. ด้านบุคลากรการให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	63.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการบริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	1	25	72	24	0	3.02	60.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์อื่นในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	61.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	58.85
รวม						15.79	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	59.51
4.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้อย่างสะดวก	0	16	81	25	0	2.93	58.52
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	58.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	62.46
รวม						11.93	59.63
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 66.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 ต่ำลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 60.66 และการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 59.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็ม ใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความ ซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของ ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.เคือศรีคันไชย อำเภอนวนนวิาส จังหวัดสกลนคร คิดเป็น ร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	75.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	73.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	72.20

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย ในด้านเวลาการ ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 ประชาชนส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 72.20

(ลงชื่อ)



หัวหน้าคณะทำงาน

(นางอมรรัตน์ แสนบรรดิษฐ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



คณะทำงาน

(นายปิยวิทย์ นามผา)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ)



คณะทำงาน

(นางอโนรัตน์ ทองพราว)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน