บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

ที่ สน ๗๔๖๐๑/๓๕๓ **วันที่** ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในด้านต่าง ๆ จำนวน ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุดารัตน์ อุตศาสตร์)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต. เรียนเสนอโปรดทราบ

(นางสาวมะลีวัน วรรณวาส)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัด อบต. ทราบ

(นายวิทยา กาสุริย์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

ความเห็นปลัด อบต. - เสนอโปรดทราบ

(นางขนิษฐา ชูกลิ่น)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

ความเห็นนายก อบต. ทราบ

(นายนิรันดร โฮมวงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๗๖	๓๘	
• หญิง	๑๒๔	๖๒	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๐	
• ๒๑ – ๔๐ ปี	๖๙	๓๔.๕	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๙๗	๔๘.๕	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๗	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๙๕	๔๗.๕	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐๑	๕๐.๕	
• ปริญญาตรี	๔	๒	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๓๒	
• ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
• ประชาชนผู้มารับบริการ	๑๓๓	๖๖.๕	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๑.๕	
•			

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕	๙๘	๙๕	๒	๐	๓.๕๒	๗๐.๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔	๑๑๓	๖๒	๑๑	๐	๓.๖๕	๗๓
รวม						๗.๑๗	๗๑.๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๗๒	๘๔	๒๔	๐	๓.๔๔	๖๘.๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙	๑๕๔	๒๘	๙	๐	๓.๘๒	๗๖.๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๐	๙๖	๕๘	๑๖	๐	๓.๗	๗๔
รวม						๑๑	๗๓.๐๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๐	๑๑๕	๓๒	๓	๐	๔.๐๖	๘๑.๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๒	๙๘	๓๐	๐	๐	๔.๒๑	๘๔.๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๕	๘๗	๕๐	๘	๐	๓.๙๕	๗๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑๙	๗๒	๙	๐	๐	๔.๕๕	๙๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕๔	๔๐	๖	๐	๐	๔.๗๗	๙๕.๔
รวม							
๔. ด้านสิ่งสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายวัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๐	๑๑๘	๒	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๘
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๐	๖๐	๑๘	๒	๐	๔.๔๙	๘๙.๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๖๕	๒๐	๑๕	๐	๐	๔.๗๕	๙๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	๘๖	๑๐๗	๕	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๘
รวม						๑๘	๙๐.๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ระดับใด	๖๗	๑๒๐	๑๐	๓	๐	๔.๒๖	๘๕.๑

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓ และในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔ รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๔ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพุงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๑.๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๓.๐๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๖.๑๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๒๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๖

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาวมะลีวัน วรรณวาส)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวมณีรัตน์ โคตรปัญญา)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวสุดารัตน์ อุตศาสตร์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน