



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

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

เรื่อง รายงานผลการสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

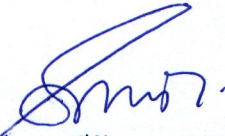
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

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

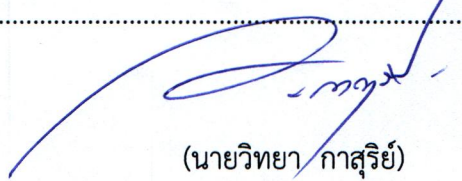
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

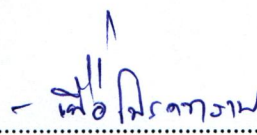

(นางสาวสุดารัตน์ อุตศาสตร์)
เจ้าพนักงานธุรการ

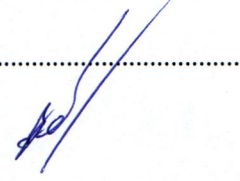
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต. 


(นางสาวมะลิวัน วรรณวาส)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัด อบต. 


(นายวิทยา กาสुरีย์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

ความเห็นปลัด อบต. 


(นางชนิษฐา ชุกลิ้น)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

ความเห็นนายก อบต. 


(นายนิรันดร์ ไชมวงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๐ คน

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

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ 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. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ 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)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี 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

(นางสาวมะลิวัน วรรณวาส)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวณิรัตน์ โคตรปัญญา)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสุภารัตน์ อุตศาสตร์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน