บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทรศัพท์ ๑๑๐

ที่ **วันที่** ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อประเมินผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหรือการให้บริการแก่ประชาชน โดยทำการศึกษาจากผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี จำนวน ๓๕ คน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี ประจำปี ๒๕๖๕ สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๙๒.๒๘
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๕๒
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒.๔๖
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๙๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๙๐.๓๑**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

พัชรา
(นางสาวพัชรา ตาสาย)
เจ้าพนักงานธุรการ

(นางพัชรี เพ็งเกตุ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

มอบผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติราชการแทน

(นายสุพล ศรีโยม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

(นายวิโรจน์ เยาว์ดำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี
๒๑ ต.ค. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 35 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.เพศ			
• ชาย	15	42.86	
• หญิง	20	57.14	
2.อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	8.57	
• 21 – 40 ปี	11	31.43	
• 41 – 60 ปี	16	45.71	
• 60 ปีขึ้นไป	5	14.29	
3.ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	7	20.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	14	40.00	
• ปริญญาตรี	13	37.14	
• สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.86	
4.สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรการเกษตรกร	7	20.00	
• ผู้ประกอบการ	5	14.29	
• ประชาชนผู้รับบริการ	23	65.71	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
• อื่น ๆ โปรดระบุ นักเรียน/ค้าขาย	0	0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.71 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาต้อนต้น/ตอนปลาย เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.00 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 65.71

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	22	12	1	0	0	92.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	22	13	0	0	0	92.57
รวม						**92.28**
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	14	15	6	0	0	84.57
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	23	6	6	0	0	89.71
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	26	8	1	0	0	94.29
รวม						**89.52**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	20	15	0	0	0	91.43
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	24	11	0	0	0	93.71
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	19	15	1	0	0	90.29
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	29	9	0	0	0	94.86
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	21	14	0	0	0	92.00
รวม						**92.46**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	14	16	5	0	0	85.14
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	19	14	2	0	0	89.71
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	16	16	1	2	0	84.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	17	17	1	0	0	89.14
รวม						**86.99**
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	22	23	0	0	0	92.57
รวม						**92.57**