



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก อำเภอ尼คมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ที่ มท ๗๒๑๐๑/

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก จำนวน ๕๓ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ส.ต.ท.

(มานพ อะมะมูล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความคิดเห็น.....

- ดีเยี่ยมมาก
๒๖/๖

ความคิดเห็น.....

ดีเยี่ยม
๒๖/๖

(ลงชื่อ)

(นายวิชัย อาจวิชัย)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

(ลงชื่อ)

(นายวิชัย อาจวิชัย)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาออก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 53 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	10	18.86	
● หญิง	43	81.14	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
● 21 - 40 ปี	27	50.95	
● 41 - 60 ปี	25	47.17	
● 60 ปีขึ้นไป	1	1.88	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	21	39.63	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	23	43.39	
● ปริญญาตรี	9	16.98	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	20	37.74	
● ผู้ประกอบการ	6	11.32	
● ประชาชนผู้รับบริการ	27	50.94	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
● อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.14 % ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.95 % ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 43.39 % และส่วนใหญ่ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.94 %

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	34	18	1	0	0	4.62	92.45
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	33	12	8	0	0	4.47	89.43
รวม						9.09	90.94
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	27	22	4	0	0	4.43	88.68
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	25	23	5	0	0	4.38	87.55
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	29	18	6	0	0	4.43	88.68
รวม						13.25	84.53
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	36	12	5	0	0	4.47	89.43
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	39	11	3	0	0	4.68	93.58
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	32	16	5	0	0	4.51	90.19
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	39	11	3	0	0	4.68	93.58
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	42	8	3	0	0	4.74	94.72
รวม						23.08	92.30
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	29	22	2	0	0	4.51	90.19
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	32	18	3	0	0	4.55	90.94
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	29	23	1	0	0	4.53	90.57
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	31	22	0	0	0	4.58	91.70
รวม						18.17	90.85
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	32	20	1	0	0	4.58	91.70

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 92.45 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.68 รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลังคิดเป็นร้อยละ 88.68 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 87.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 94.72 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.58 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 93.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.94 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 90. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.นาออก
อำเภอเนินคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	90.94
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	84.53
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	92.30
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.85
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	89.65

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาออก ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.65

(ลงชื่อ) ส.ต.ท.....หัวหน้าคณะทำงาน

(มานพ อะมะมุล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวนริศรา ตีตะขบ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายจักรพันธ์ งามฉลวย)

พนักงานจ้างทั่วไป

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 - 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 5) อื่นๆ โปรดระบุ
5. เรื่องที่เข้ารับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/				
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	/				
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	/				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	/				
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	/				
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	/				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	/				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	/				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		/			
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		/			
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	/				
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		/			
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	/				

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้