



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ โทร ๐๔๒ - ๒๐๑ ๒๕๕๗

ที่ อต ๘๓๘๐๑ / ๕๘๕

วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ ได้แจกแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ ณ จุดบริการ วัดภูประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ใน ๔ ประเด็น คือ ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ กลุ่มประชากรที่ประเมินคือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๗ ราย ได้จากผู้มาใช้บริการที่มายื่นหนังสือร้องเรียน การจดทะเบียนพาณิชย์ เครื่องมือที่ประเมินคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ได้แก่ค่าร้อยละ

ผลสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๐๕ มีอายุในช่วง ๒๑-๓๐ ปี และ ๕๑-๖๐ ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ ๔๕.๙๔ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๕.๑๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง ๔ งานบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๗.๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเบญจมาลย์ อามาศย์เสนา)
ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็น.....

(นางสาวสุมาลี ปากดีหวาน)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(นางรัศมี แสงบัวท้าว)
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความคิดเห็น.....

(นางสาวกนิษฐา พันธุ์ทอง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็น.....

ว่าที่ รต.

(สุทินกร ชูยทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็น.....

(นายอนนท์ ศรีพรหม)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์

สรุปผลค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ ทั้ง ๔ ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					รวม
	มากที่สุด(๕)	มาก(๔)	ปานกลาง(๓)	น้อย(๒)	น้อยที่สุด(๑)	
๑. ขั้นตอนการให้บริการ	๑๙๕(๕)	๒๓(๔)	๔(๓)	๐	๐	๑,๐๗๙
๒. ช่องทางการให้บริการ	๑๑๔(๕)	๓๔(๔)	๐	๐	๐	๗๐๖
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๑๖(๕)	๖(๔)	๐	๐	๐	๑,๑๐๔
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก	๑๗๗(๕)	๘(๔)	๐	๐	๐	๙๑๗
รวม	๓,๕๑๐	๒๘๔	๑๒	๐	๐	๓,๘๐๖

คะแนนเต็มมากที่สุด ๑๐๕ คะแนน (๒๑ ข้อ*๕ คะแนน)

ตัวชี้วัดทั้ง ๔ ด้าน ๒๑ ข้อ

กลุ่มประชากรที่ประเมิน ๓๗ คน

คะแนนรวมความพึงพอใจ ๔ ด้าน ๓,๘๐๖ คะแนน

คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙ $(๓,๘๐๖ * ๑๐๐ / ๑๐๕) = ๓,๖๒๔ / ๓๗ = ๙๗.๙$

รายงานสรุปผลการสำรวจ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสงเคราะห์ อ.เมือง จ.อุดรธานี

โดยใช้จำนวนบุคลากรทั้งสิ้น ๓๗ ราย ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	๔๕.๙
หญิง	๒๐	๕๔.๐๕
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
๒๑-๓๐ ปี	๑๕	๔๐.๕๔
๓๑-๕๐ ปี	๗	๑๘.๙๑
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๔๐.๕๔
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
๓. ระดับการศึกษา		
๑. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๑๔	๔๕.๙๔
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๑๘.๙๑
๓. มัธยมปลาย/ปวช.	๓	๘.๑
๔. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๕	๑๐.๘๑
๕.ปริญญาตรี	๙	๒๔.๓๒
๖. สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๔. อาชีพ		
๑. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๑๘.๙๑
๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	-	-
๓. เกษตรกร	๑๓	๓๕.๑๓
๔. พนักงานบริษัท	๕	๑๓.๕๑
๕. นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๓.๕๑
๖. รับจ้างทั่วไป	๗	๑๘.๙๑
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
๘. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๖	๑๖.๒๑
๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๐	๕๔.๐๕
๓. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๑	๒๙.๗๒
๔. ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	-	-
๕. ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	-	-

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

๖. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
๑. ๑-๒ ครั้ง ต่อเดือน	๒๙	๗๘.๓๗
๒. มากกว่า ๒ ครั้ง ต่อเดือน	๘	๒๑.๖๒
๓. ๑-๒ ครั้ง ต่อปี	-	-
๔. มากกว่า ๒ ครั้ง ต่อปี	-	-

ส่วนที่ ๒: ความพึงพอใจในการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

๑. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		
มากที่สุด	๓๖	๙๗.๒๙
มาก	-	-
ปานกลาง	๑	๒.๗๐
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๒. ความรวดเร็วในการบริการ		
มากที่สุด	๓๕	๙๔.๕๙
มาก	๒	๕.๔
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ		
มากที่สุด	๓๕	๙๔.๕๙
มาก	๑	๒.๗๐
ปานกลาง	๑	๒.๗๐
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๔. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง		
มากที่สุด	๒๙	๗๘.๓๗
มาก	๘	๒๑.๖๒
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน		
มากที่สุด	๓๐	๘๑.๐๘
มาก	๖	๑๖.๒๑
ปานกลาง	๑	๒.๗
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-

๖. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน		
มากที่สุด	๓๐	๘๑.๐๘
มาก	๖	๑๖.๒๑
ปานกลาง	๑	๒.๗
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-

ช่องทางการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๓๕	๙๔.๕๙
มากที่สุด	๒	๕.๔
มาก	-	-
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว		
มากที่สุด	๓๓	๘๙.๑๘
มาก	๔	๑๐.๘๑
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๓. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ		
มากที่สุด	๒๓	๖๒.๑๖
มาก	๑๔	๓๗.๘๓
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๔. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ		
มากที่สุด	๒๓	๖๒.๑๖
มาก	๑๔	๓๗.๘๓
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-

เจ้าหน้าที่ให้บริการ

๑. มีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
มากที่สุด	๓๖	๙๗.๒๙
มาก	๑	๒.๗
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๓๖ ๑ - - -	๙๗.๒๙ ๒.๗ - - -
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๓๖ ๑ - - -	๙๗.๒๙ ๒.๗ - - -
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๓๖ ๑ - - -	๙๗.๒๙ ๒.๗ - - -
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๓๖ ๑ - - -	๙๗.๒๙ ๒.๗ - - -
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๓๖ ๑ - - -	๙๗.๒๙ ๒.๗ - - -

สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด	๓๖ ๑ - - -	๙๗.๒๙ ๒.๗ - - -
--	------------------------	-----------------------------

๒. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย		
มากที่สุด	๓๕	๙๔.๕๙
มาก	๒	๕.๔๐
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๓. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการให้บริการ		
มากที่สุด	๓๕	๙๔.๕๙
มาก	๒	๕.๔๐
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๔. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ		
มากที่สุด	๓๖	๙๗.๒๙
มาก	๑	๒.๗
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ		
มากที่สุด	๓๕	๙๔.๕๙
มาก	๒	๕.๔๐
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-