บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ๔๘๐๐๐

ที่ นพ. ๗๙๗๐๑ /..... วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่องแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก สำนักปลัด อบต. ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังวัดนครพนม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่และที่เคยมารับบริการกับองค์การบรารส่วนตำบลโพธิ์ตากได้ตอบแบบสอบถาม

บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจที่ประชาชนได้ร่วมตอบแบบ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวปนิรรฐพร สีสอง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ
(นางเจียมใจ พานอนันต์)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก
- เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ
(นางสาววิภา แก้วสิงห์)
ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการ
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก

ความเห็น อนุมัติ

ลงชื่อ
(นายสมคิด ลังกา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ 2565

กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่าง และแบบประเมิน จำนวน 50 คน

ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
☐ ชาย	18	36.00	
☐ หญิง	32	64.00	
2. อายุ			
☐ ต่ำกว่า 20 ปี	5	10.00	
☐ 21 - 40 ปี	10	20.00	
☐ 41 – 60 ปี	25	50.00	
☐ 60 ปีขึ้นไป	10	20.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
☐ ประถมศึกษา	45	90.00	
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	5	10.00	
☐ ปริญญาตรี	0	0.00	
☐ สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	20	40.00	
☐ ผู้ประกอบการ	0	0.00	
☐ ประชาชนผู้รับบริการ	28	56.00	
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
☐ อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	4.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 32.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.00 และส่วนใหญ่ประกอบประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	26	24	0	0	3.52	70.40
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	23	27	7	0	3.47	74.80
รวม						**7.26**	**72.60**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0	23	27	0	0	3.08	69.20
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	29	21	0	0	4.58	91.60
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	25	15	0	0	0	4.30	86.00
รวม						**12.34**	**82.27**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	29	21	0	0	0	4.58	91.60
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	30	20	0	0	0	4.60	92.00
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	31	19	0	0	0	4.62	62.40
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	31	19	2	0	0	4.74	94.80
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	30	5	0	0	3.20	64.00
รวม						**21.74**	**86.96**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	6	20	14	5	5	3.34	66.80
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	28	20	2	0	0	4.52	90.40
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	10	25	15	0	0	3.90	78.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	27	21	2	0	0	4.50	90.00
รวม						**11.93**	**59.63**
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	20	25	10	5	0	4.00	80.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 70.40 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯคิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.โพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	72.60
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	82.27
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	86.96
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81.30
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**80.78**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **80.78**