



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๙๒๙๐๑/

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามสรุปที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางเย็นฤดี ศิริบุรณ์)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นายเปี่ยมศักดิ์ แก่นจันทร์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายพรชัย อิมหาญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

() ทราบ

ความเห็นอื่นๆ

(ลงชื่อ)

(นายสิริวิชญ์ ไทยมะณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๔๘	๔๘	
● หญิง	๕๒	๕๒	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๒๙	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๘	๓๘	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๓	๒๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๓๐	๓๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๔	๔๔	
● ปริญญาตรี	๒๔	๒๔	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๓	๔๓	
● ผู้ประกอบการ	๗	๗	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๖	๓๖	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๕	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๙	๙	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ค่าระดับความคิดเห็น

มากที่สุด	มีค่าเป็น ๕
มาก	มีค่าเป็น ๔
ปานกลาง	มีค่าเป็น ๓
น้อย	มีค่าเป็น ๒
น้อยที่สุด	มีค่าเป็น ๑

กำหนดเกณฑ์ระดับความเห็นจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๔.๐๐ ดีมาก
๓.๕๐ - ๓.๙๙ ดี
๓.๐๐ - ๓.๔๙ ปานกลาง
๒.๕๐ - ๒.๙๙ พอใช้
น้อยกว่า ๒.๔๙ ควรปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ผลลัพธ์
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๓	๔๐	๓๑	๖	๐	๓.๘๐	ดี
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๔๓	๒๒	๕	๑	๓.๙๓	ดี
รวม						๓.๘๖	ดี
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๕	๓๕	๒๘	๒๐	๒	๓.๔๑	ปานกลาง
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๔๒	๑๘	๑๕	๐	๓.๗๗	ดี
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๔	๓๗	๒๒	๕	๒	๓.๙๖	ดี
รวม						๓.๗๑	ดี
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๖	๔๓	๒๖	๕	๐	๓.๙๐	ดี
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๖	๓๓	๑๘	๓	๐	๔.๒๒	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๒	๓๙	๒๔	๕	๐	๓.๙๘	ดี
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๑	๔๕	๑๓	๑	๐	๔.๒๖	ดีมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๓๘	๑๙	๓	๐	๔.๑๕	ดีมาก
รวม						๔.๑๐	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๐	๓๙	๔๐	๑	๐	๓.๗๘	ดี
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๙	๓๗	๒๘	๖	๐	๓.๘๙	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๕	๓๐	๒๒	๓	๐	๔.๑๗	ดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๓๙	๓๗	๑๑	๐	๓.๕๔	ดี
รวม						๓.๘๔	ดี
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๙	๔๑	๓๓	๗	๐	๓.๗๒	ดี

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากร ในเรื่องการให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๔.๒๖ (ดีมาก) และความเต็มใจและพร้อมให้บริการ คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๔.๒๒ (ดีมาก) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๙๓ (ดี) รองลงมาการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๘๐ (ดี) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรกการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๙๖ (ดี) รองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๗๗ (ดี) และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๔๑ (ปานกลาง) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯ คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๔.๑๗ (ดีมาก) รองลงมาเป็นจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๘๙ (ดี) และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๗๘ (ดี) ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓.๗๒ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.พะเนา

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
๑. ด้านเวลา	๓.๘๖	ดี
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๑	ดี
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๑๐	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๔	ดี
รวม ๔ ด้าน คิดค่าเฉลี่ยเป็น	๓.๘๗	ดี

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๘๗ (ระดับดี) ไปทางค่อนข้างมากและมีข้อเสนอแนะคือ อยากให้สำนักงานมีมาตรฐานทันสมัย/ สำนักงานเล็กเกินไปและควรมีจุดเช็คอิน

(ลงชื่อ).....

(นางเย็นฤดี ศิริบุรณ)

เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....

(นายเปี่ยมศักดิ์ แก่นจันทร์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นายพรชัย อิมหาญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา