



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพล

ที่ ตง ๗๒๗๐๑/-

วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพล

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพล ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน แล้วอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ จึงไปพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข แสดงว่าการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพล พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรายละเอียดปรากฏตามส่งที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภาวิณี ศรีทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นางสาวอารี วีระสุข)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางพลอยทิพย์ ไชยมณี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพล

(นายทรศนฤทธิ คำสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพล

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
* ชาย	59	48.36	
* หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
* ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
* 21-40 ปี	47	38.52	
* 41-60 ปี	40	32.79	
* 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
* ประถมศึกษา	56	45.90	
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
* ปริญญาตรี	4	3.28	
* สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
* ผู้ประกอบการ	0	0.00	
* ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
* อื่นๆ โปรตรระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	66.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	64.59
รวม						6.56	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	61.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	60.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	59.02
รวม						9.07	60.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	63.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	60.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	61.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	58.85
รวม						15.79	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	59.51
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	58.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	58.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	62.46
รวม						11.93	59.63
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 66.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 60.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 59.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นการเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นการชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.เขาไผ่
อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	75.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	73.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	72.20

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.20

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน
(นางภาวิณี ศรีทอง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน