บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๗๘๔๐๑/๒๗๓ **วันที่** ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง ได้จัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขและสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นางสาววิลาวรรณ แสงโพธิ์รัมย์)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)
(นายบัญชาภูมิ สุรัมย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)
(นายเกียรติพงศ์ บุญผุด)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)
(นายเสวียน สุทธิไชยา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง

ตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ข้อมูลทั่วไปของบผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๔ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๗	๔๑.๒๓
หญิง	๖๗	๕๘.๗๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๕๑
อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	๒๓	๒๐.๑๘
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๓๔	๒๙.๘๒
อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี	๓๘	๓๓.๓๓
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๑๓.๑๖
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๔	๓๘.๖๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔๘	๔๒.๑๑
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๑.๔๐
ปริญญาตรี	๙	๗.๘๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๘	๗.๐๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๘.๗๗
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๓๓	๒๘.๙๕
รับจ้าง	๒๒	๑๙.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๔๑	๓๕.๙๖
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ข้อมูลทั่วไปของบผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๕. ขอรับบริการด้าน		
งานธุรการ	๒๐	๑๗.๕๔
งานบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๑	๙.๖๕
งานวิเคราะห์นโยบายและแผน	๐	๐.๐๐
งานบริการด้านสาธารณสุข	๒	๑.๗๕
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔	๓.๕๑
งานบริการด้านการเกษตร	๒	๑.๗๕
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๘	๑๕.๗๙
งานบริการชำระค่าภาษี	๔๕	๓๙.๔๗
งานบริการด้านการเงิน	๐	๐.๐๐
งานขอใบอนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	๙	๗.๘๙
งานบริการด้านการศึกษา	๓	๒.๖๓
อื่นๆ (ระบุ).....	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ อาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๖ และขอรับบริการด้านงานบริการชำระค่าภาษี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	พอใช้ ๓	น้อย ๒	ต้องปรับปรุง ๑	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๗	๓๗	๐	๐	๐	๖๗.๕๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๑	๓๓	๐	๐	๐	๗๑.๐๕
รวม						๖๙.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๒	๒๐	๒	๐	๐	๘๐.๗๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๖	๒๗	๑	๐	๐	๗๕.๔๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๐๔	๙	๑	๐	๐	๙๑.๒๓
รวม						๘๒.๔๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๗	๑๗	๐	๐	๐	๘๕.๐๙
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๘	๑๖	๐	๐	๐	๘๕.๙๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๘๘	๑๕	๐	๐	๐	๘๖.๘๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๗	๗	๐	๐	๐	๙๓.๘๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๔	๑๐	๐	๐	๐	๙๑.๒๓
รวม						๘๘.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๗	๔๔	๓	๐	๐	๕๘.๗๗
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๗	๓๕	๒	๐	๐	๖๗.๕๔
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๑	๔๓	๐	๐	๐	๖๒.๒๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๓	๑๑	๐	๐	๐	๙๐.๓๕
รวม						๖๙.๗๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๐	๑๔	๐	๐	๐	๘๗.๗๒
รวม						๘๗.๗๒

<u>สรุป</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ รองลงมาเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๓ และ ด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๕ รองลงมาเป็น การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖ รองลงมาเป็น การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๔ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๖ และ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ รองลงมาเป็น ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๕ รองลงมาเป็น จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๘ และ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๙.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๔๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๙.๗๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	***๗๗.๕๒***

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๒

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**
๕ มากที่สุด
๔ มาก
๓ พอใช้
๒ น้อย
๑ ต้องปรับปรุง