บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์
ที่ นศ ศึ๑๐๐๑ / ๑๗๑๗ **วันที่** ๑๐ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมขออนุมัติเผยแพร่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในการนี้ งานบริหารงานทั่วไป จึงสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....
(นางสาวพรทิพย์ ทรงทอง)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายสุทธิ สุทธิพูน)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์.....ทราบ.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายเชี่ยว คำแหง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์.....เห็นควร.....
.....

ลงชื่อ.....
(นายหัตถชัย เมืองจีน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์
อำเภอทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์
ประจำปีงบประมาณ 2563

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
   ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
   ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
   ☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
   ☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
   ☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	37	37.0	
• หญิง	53	53.0	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21 - 40 ปี	27	38.52	
• 41 – 60 ปี	22	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	31	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	35	35.0	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	50	50.0	
• ปริญญาตรี	14	14.0	
• สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	36	36.0	
• ผู้ประกอบการ	10	10.0	
• ประชาชนผู้รับบริการ	51	51.0	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.0	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	3	3.0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.0 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.0 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 36.0

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	⑤	④	③	②	①
1. ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	57	30	13	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	35	21	1	0
รวม					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	58	35	7	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	21	67	12	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	64	14	22	0	0
รวม					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	38	52	12	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	52	28	20	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	48	42	10	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	41	49	10	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	42	38	20	0	0
รวม					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	53	37	10	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	36	49	15	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	55	32	13	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	51	33	16	0	0
รวม					
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	47	38	14	0	0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**<u>ด้านเวลา</u>** พบว่ามีคุณภาพในการให้บริการในระดับ 8 คิดเป็นร้อยละ 85.7 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 13.32

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า มีคุณภาพในการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 12.96 คิดเป็นร้อยละ86.8 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 13.53 คิดเป็นร้อยละ 90.2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** พบว่า มีคุณภาพในการให้บริการ ในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 12.94 คิดเป็นร้อยละ 86.28 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย13.14 คิดเป็นร้อยละ 87.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีคุณภาพในการให้บริการ ในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 13.06 คิดเป็นร้อยละ 87.05 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ย 13.29 คิดเป็นร้อยละ 88.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.หนองหงส์ อำเภอ ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	85.70
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	86.40
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	86.28
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.05
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**86.35**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **86.35**

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาวพรทิพย์ ทรงทอง)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวสายชล แก้วเกื้อ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสุภาพร ถนอมชู)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน