



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

ที่ นค. ศบ๓๐๑/๑๒๗๕ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมขออนุมัติเผยแพร่

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี 2562 เพื่อสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี 2562 เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ใน การนี้ งานบริหารงานทั่วไป จึงสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปี 2562 ตามเอกสารที่แนบมา พร้อมนี้ ทั้งขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวพรทิพย์ ทรงทอง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์.....

ลงชื่อ.....

(นายสุทธิ สุทธิพูน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นายเชียว คำแหง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์.....

ลงชื่อ.....

(นายหัตถชัย เมืองจัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์
อำเภอทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	49	49.0	
● หญิง	41	41.0	
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 โพรตระบุ นักเรียน	3	3.0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.0 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	22	35	41	1	0
รวม					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	30	37	28	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	5	65	22	8	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4	60	22	14	0
รวม					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	16	34	32	18	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	22	38	40	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	18	42	20	20	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	32	29	30	9	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	42	23	20	15	0
รวม					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	53	22	10	15	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	29	36	15	20	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	55	22	13	10	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	33	51	16	0	0
รวม					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	42	29	29	0	0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 88.8 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.0 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 73.4 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 99.60 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 78.40 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 78.40 รองลงมาเป็น และ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 84.40 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ออกจุดบริการ คิดเป็น ร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

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


หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	82.20
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	74.06
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	79.48
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82.50
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	79.56

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.56

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวพรทิพย์ ทรงทอง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางเยาวนาฏ วัฒนานุกษ์)

นักจัดการงานทั่วไป

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางเพ็ญศิริ จริตงาม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์
ประจำปีงบประมาณ 2562

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