

บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน

ที่ นศ ๗๘๕๐๑ /

วันที่ ๒๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน

ตามที่ ข้าพเจ้า นางกัญญาภัทร เมืองไทย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัดสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด ทั้งนี้งานบริหารทั่วไปได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัด อบต. จึงขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ตามรายละเอียดนี้ พร้อมแนบเอกสาร

สรุป มากที่สุด คือ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ที่ ๔.๘๐ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจดีเยี่ยม

น้อยที่สุด คือ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน โดยมีคะแนนเฉลี่ย ที่ ๔.๕๓ ซึ่ง มีระดับความพึงพอใจดีเยี่ยม

ความพึงพอใจในภาพรวมของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ที่ ๔.๖๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจดีเยี่ยม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางกัญญาภัทร เมืองไทย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางสีบศิริ พุ่มอุทัยวิรัตน์)
นักบริหารงานทั่วไป

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายชาติรี โมระมัต)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน



(นายสุเมธ ผาสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน



สรุป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสนใน
ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

จัดทำโดย

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการอำนวยความสะดวกและกานให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จัดทำขึ้นเพื่อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA) ประจำปี ๒๕๖๒ ซึ่งมิได้มีการแจ้งให้ดำเนินการสำรวจมาก่อนในปี ๒๕๖๒ ซึ่งใช้สำรวจความพึงพอใจ หากผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ ที่นี้

ลงชื่อ



ผู้จัดทำรายงาน

(นางภิญญาภัทร เมืองไทย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

งานบริหารทั่วไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน อำเภอกุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการ
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

-การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสนในด้านการ
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

-งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสนในด้านการ
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน จำนวน ๑๐๐ ราย

๕. ปัญหาและอุปสรรค

- ประชาชนไม่ให้ความสำคัญกับแบบสอบถาม

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสนประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒ เกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดง
ขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ ชัดเจน / ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /

การตั้งใจให้บริการและการนำไปปฏิบัติ / แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร / ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ / การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ ห้องน้ำ โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ทั้งหมด ๑๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ของผู้รับแบบประเมิน

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๑.๑ เพศ

-ชาย จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓

-หญิง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗

๖.๑.๒ อายุ

-อายุระหว่าง ๑๘ ปี จำนวน ๕คน คิดเป็นร้อยละ ๕

-อายุระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

-อายุระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

-อายุระหว่าง ๓๕-๕๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓

-อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวนคน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗

๖.๑.๓ การศึกษา

ประถมศึกษา จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

มัธยมศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

ปวช./ปวส. จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕

อนุปริญญา จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

ปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

อื่นๆ จำนวน - คน

๖.๑.๔ อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕
ลูกจ้าง	จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘
รับราชการ	จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
อื่นๆ	จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

๖.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสนในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ ชัดเจน / ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / การตั้งใจให้บริการและการนำไปปฏิบัติ / แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการ ทำนอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร / ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ / การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่บริการน้ำดื่ม ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ ห้องน้ำ ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ ดีเยี่ยม (๕) ดีมาก (๔) ดี (๓) พอใจ (๒) ความปรับปรุง (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยนำคะแนนเฉลี่ยมาแปลงตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง ดีเยี่ยม
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง ดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง ดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง พอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง ควรปรับปรุง

รายการ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความพึง พอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	X	SD	
1.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้าย แสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการในเรื่องต่างๆ ชัดเจน	๕๓	๔๗	๐	๐	๐	๔.๕๓	๐.๕๐	ดีเยี่ยม
2.มีความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๖๒	๓๕	๓	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๔	ดีเยี่ยม
3.การตั้งใจให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	๖๗	๓๓	๐	๐	๐	๔.๖๗	๐.๔๘	ดีเยี่ยม
4.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการ ขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจ อย่างไร	๖๙	๓๑	๐	๐	๐	๔.๖๙	๐.๔๘	ดีเยี่ยม
5. ความสะดวกและความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๖๙	๐.๔๙	ดีเยี่ยม
6.การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น -ที่นั่งรอรับบริการ -ที่บริการน้ำดื่ม -ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ -ห้องน้ำ	๖๙	๓๑	๐	๐	๐	๐	๐.๔๘	ดีเยี่ยม
รวม						๔.๖๖	๐.๔๙	ดีเยี่ยม

สรุป

จากตาราง ความพึงพอใจของของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสนในทุกๆด้าน
ดังนี้

มากที่สุด คือ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ที่ ๔.๘๐ ซึ่งมีระดับ
ความพึงพอใจดีเยี่ยม

น้อยที่สุด คือ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน
และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน โดยมีคะแนนเฉลี่ย ที่ ๔.๕๓ ซึ่ง มีระดับความพึงพอใจ
ดีเยี่ยม

ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน ในด้านการ
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน มีค่าคะแนนเฉลี่ย
ที่ ๔.๖๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจดีเยี่ยม



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสือ
ในด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2562

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 25-35 ปี
 35-50 ปี มากกว่า 50 ปี
- 3.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ.....
- 4.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ
 อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาหลวงเสน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 ดีเยี่ยม	4 ดีมาก	3 ดี	2 พอใช้	1 ควรปรับปรุง
1.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ ชัดเจน					
2.มีความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.การตั้งใจให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
4.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจอย่างไร					
5. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ					
6.การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น -ที่นั่งรอรับบริการ -ที่บริการน้ำดื่ม -ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ในการให้บริการ -ห้องน้ำ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนา การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์*****