



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต

ที่ นพ๗๗๓๐๑ / ๑๔๑ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต ได้จัดให้ผู้มาติดต่อราชการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต ขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางเนตรนภา ห่อหุ้มดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นายพิคเนต แสนสุริวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ยอดเขาต

(ลงชื่อ).....

(นางอุลลยพร เสนาคำ)

รองปลัด อบต.ยอดเขาต

(ลงชื่อ).....

(นายนิรันดร์ สุวรรณอำไพ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต

(ลงชื่อ).....

(นายฉลวย ชัยบุญมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยอตลาด อำเภอวังยาง จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๗ ๑๑	๓๓.๘๘ ๖๑.๑๒	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑ ๒ ๑๐ ๕	๕.๕๕ ๑๑.๑๑ ๕๕.๕๖ ๒๗.๗๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐ ๖ ๑ ๑	๕๕.๕๕ ๓๓.๓๓ ๕.๕๖ ๕.๕๖	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๘ ๒ ๘ ๐ ๐	๔๔.๔๔ ๑๑.๑๑ ๔๔.๔๔ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็น
ร้อยละ ๔๔.๔๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕	๑๐	๕	๐	๐	๕.๐๐	๘๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖	๘	๕	๐	๐	๕.๑๑	๘๒.๒๐
รวม						๘.๑๑	๘๑.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	๕	๘	๕	๐	๐	๓.๗๒	๗๔.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘	๘	๐	๐	๐	๕.๐๐	๘๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖	๑๐	๒	๐	๐	๕.๒๒	๘๔.๔๐
รวม						๑๑.๙๕	๗๙.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗	๖	๕	๐	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘	๗	๑	๐	๐	๓.๙๕	๗๘.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘	๔	๖	๐	๐	๔.๑๑	๘๒.๒๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, สินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๐	๑๒	๖	๐	๐	๓.๖๖	๗๓.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๐	๖	๒	๐	๓.๔๔	๖๘.๘๐
รวม						๑๙.๓๑	๗๗.๒๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒	๖	๘	๒	๐	๓.๔๔	๖๘.๘๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘	๘	๒		๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕	๙	๒	๒	๐	๓.๖๖	๗๓.๒๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖	๑๒	๐	๐	๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐
รวม						๑๕.๗๖	๗๘.๘๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓	๘	๕	๒	๐	๓.๖๖	๗๓.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และการตีตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ รองลงมาความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ และเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ยอดเขาต
อำเภอ วังยาง จังหวัดนครพนม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๑.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๗.๒๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๘.๘๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๙.๑๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๘

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางเนตรนภา ท่อหุ้มดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ

(นางสาวสุพรรณษา ไกยะฝ่าย)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ