



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว โทร ๐-๔๕๖๔-๐๔๘๒

ที่ อบ ๙๒๓๐๑/-

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสุภาพร วงศ์มัน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

ภาพ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศรีสมร พลธรรม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว

ความเห็นของนายก อบต.

(ลงชื่อ)

(นายนิพนธ์ พันธุ์วัตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปะอว
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลปะอว
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปั๊บบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
 องค์การบริหารส่วนตำบลปะอาวอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔.๐๐
หญิง	๒๘	๕๖.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี		
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒๑	๔๒.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๔	๒๘.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๘	๑๖.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๔	๘.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓	๖.๐๐
๓. สถานภาพสมรส		
โสด	๒๗	๕๔.๐๐
สมรส	๒๓	๔๖.๐๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	-	
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๘	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๐	๔๐.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๑๘.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖.๐๐
ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท	๑๖	๓๒.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓	๖.๐๐
ค้าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ	๙	๑๘.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๓	๖.๐๐
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	-	-
เกษตรกร /ประมง	๘	๑๖.๐๐
ว่างงาน	๒	๔.๐๐
อื่นๆ	-	-

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความเหมาะสม					คิดเป็นร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๓๙	๑๑				๗๘.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓	๑๗				๖๖.๐๐
รวม						๗๒.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๖	๒๔				๕๒.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๙	๓๑				๓๘.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๗	๓๑	๒			๓๔.๐๐
รวม						๔๑.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘	๓๒				๓๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๑	๒๙				๔๒.๐๐

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ความเหมาะสม					คิดเป็นร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๐	๒๐				๖๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๖	๑๔				๗๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๗	๑๓				๗๔.๐๐
รวม						๕๖.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๙	๒๑				๕๘.๐๐
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๙	๒๑				๕๘.๐๐
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๘	๒๒				๕๖.๐๐
รวม						๕๗.๓๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๒๖	๒๔				๕๒.๐๐
รวม						๕๒.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย มากที่สุดคือการจัดลำดับขั้นตอนการติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะ เวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒ และรองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ รองลงมา คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางที่ชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คือ จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ และรองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

การบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเวลา การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ลำดับที่ ๓ คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

คะแนนระดับค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ที่ ๔.๗๘ และน้อยสุด อยู่ที่ ๔.๓๐ ซึ่งกำหนดเกณฑ์คะแนนระดับค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ - ๔.๙๙ อยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอ่าวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปะอ่าว ก็จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการบริหารให้ดียิ่งขึ้นไป

ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะอ่าว ในภาพรวม คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ ระดับมาก

กำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ย

มากที่สุด	ระดับคะแนน	๕
มาก	ระดับคะแนน	๔.๐๐ - ๔.๙๙
พอใช้	ระดับคะแนน	๓.๐๐ - ๓.๙๙
น้อย	ระดับคะแนน	๒.๐๐ - ๒.๙๙
ต้องปรับปรุง	ระดับคะแนนน้อยกว่า	๑.๙๙

ภาคผนวก

