



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ : สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

ที่ รอ ๘๘๓๐๑ /

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโหรา ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ช่วงเดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๓ โดยใช้ตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน โดยแบ่งเป็น ๕ ด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
๓. รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔. อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม
๕. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางจิตาภา ศรีทอง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ๒๕๖๓-๑๐-๐๖

(นางสาวสายทอง સાઁઁ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

(นายปรีชา พารา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

(นายสมพร คมจิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโหรา ตำบลอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๙	๔๙
หญิง	๕๑	๕๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ และเพศหญิงจำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๐	๑๐
อายุ ๒๑-๓๐ ปี	๓๐	๓๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๒๕
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๓๕	๓๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๓๐ คน อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๕ คน อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐บาท/เดือน	๑๕	๑๕
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๖๙	๖๙
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๐	๑๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๕	๕
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐บาท/เดือน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ รายได้สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
เกษตรกร	๗๕	๗๕
รับจ้าง	๕	๕
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ- เกษตรกร จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รับจ้าง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษา	๕๕	๕๕
ปริญญาตรีขึ้นไป	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ มัธยมศึกษา จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๖๖๐๘	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก

๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คามือและเอกสารการให้ความรู้๓๕	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก
๔. ด้านการบริหารจัดการ							
๔.๑ การตอบสนองและแก้ไขปัญหในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก