



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง

ที่ อบ๙๑๐๐๑./๐๕

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง ได้ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง โดยจากการเก็บข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถาม จากผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง จึงรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง ประจำปี ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน

(นางอปสร พิมพ์ศาล)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญญภัทร จูมพระบุตร)

หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง

-ทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศศณัท ศุภกุลวิชัย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้งรักษาราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2564

+++++

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้ให้บริการจากการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถาม จากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง ประจำปี พ.ศ.2564 สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ชุด โดยการตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 3 ตอน ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

โดยผลการสำรวจการให้บริการสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	37	37.00
หญิง	63	63.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	9.00
21 – 40 ปี	42	42.00
41 – 60 ปี	46	46.00
61 ปีขึ้นไป	3	3.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อายุ 21 – 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 อายุ 41 – 60 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	22	22.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	49	49.00
ปริญญาตรี	25	25.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับการศึกษาชั้นสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
เกษตรกร	47	47.00
รับจ้าง	25	25.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	20	20.00
รวม	100	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ระดับความคิดเห็น	จำนวนร้อยละ
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	70	30	0	0	0	พอใจมาก	70
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	25	0	0	0	พอใจมาก	75
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	80	18	2	0	0	พอใจมาก	80
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	86	24	0	0	0	พอใจ	86
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	85	25	0	0	0	พอใจมาก	85
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	91	8	1	0	0	พอใจมาก	91
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	85	15	0	0	0	พอใจมาก	85
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	82	18	0	0	0	พอใจมาก	82
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน	80	20	0	0	0	พอใจมาก	80
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	10	0	0	0	พอใจมาก	90
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	82	18	0	0	0	พอใจมาก	82
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	88	11	1	0	0	พอใจมาก	88
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	95	5	0	0	0	พอใจมาก	95
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	87	13	0	0	0	พอใจมาก	87
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	88	12	0	0	0	พอใจมาก	88

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

-ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 88