

รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทนำ.....	๑
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์.....	๑
- ขอบเขตของการสำรวจ.....	๑
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ.....	๒
- ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	๒
- ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ.....	๓
- สรุปผลการประเมิน.....	๔
- ข้อเสนอแนะ.....	๔
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	๕
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม.....	๖

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จัดบริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการต่อผู้มารับบริการ พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๒. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาขอใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ณ จุดบริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๐	(๔๐.๐๐)
หญิง	๖๐	(๖๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๒. อายุระหว่าง

ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๐	(๑๐.๐๐)
๑๘ - ๓๕ ปี	๓๐	(๓๐.๐๐)
๓๖ - ๕๐ ปี	๔๐	(๔๐.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๐	(๒๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา	๓๙	(๓๙.๐๐)
มัธยมศึกษา	๒๙	(๒๙.๐๐)
ปวช./ปวส.	๑๒	(๑๒.๐๐)
อนุปริญญา	๘	(๘.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๐	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๔๕	(๔๕.๐๐)
ลูกจ้าง	๖	(๖.๐๐)
รับราชการ	๑๐	(๑๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	(๑๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๒๙	(๒๙.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน				
		ดีมาก (๕)	ดี (๔)	พอใช้ (๓)	ปรับปรุง (๒)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๗๖	๒๔	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๗๘	๒๒	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๘๐	๒๐	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๘๒	๑๘	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รองรับให้บริการ	๗๗	๒๓	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๗๒	๒๘	๐	๐
๗	มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗๙	๒๑	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๘๗	๑๓	๐	๐

- กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

๖. สรุปผลการประเมิน

จากตารางที่ ๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ได้ดังนี้

๖.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย มีระดับความพึงพอใจในระดับ **ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๖ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๒๔

๖.๒ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับ**ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๘ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๒๒

๖.๓ ความสุภาพในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ **ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๖.๔ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ **ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๘๒ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๑๘

๖.๕ การจัดสถานที่รองรับให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ **ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๗ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๒๓

๖.๖ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ **ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๒ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๒๘

๖.๗ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจในระดับ **ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๙ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๒๑

๖.๘ การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีระดับความพึงพอใจในระดับ **ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๘๗ และระดับความพอใจในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๑๓

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ**ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๘ และมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ**ดี** คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๒

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร**

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18 – 35 ปี 36 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน				
		ดีมาก (5)	ดี (4)	พอใช้ (3)	ปรับปรุง (2)
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
3	ความสุภาพในการให้บริการ				
4	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ				
5	การจัดสถานที่รองรับให้บริการ				
6	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
7	มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม