ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งรวบรวมผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้ ๑๒๒ คน สรุปผลและวิเคราะห์ตามหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.มะเริง อำเภอ เมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๐.๐๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๖.๒๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๓๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๑๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๗๘.๒๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๗๘.๒๐**

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสมาน กรองมะเริง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	59	48.36	
• หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21 - 40 ปี	47	38.52	
• 41 – 60 ปี	40	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	45.90	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
• ปริญญาตรี	4	3.28	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	86	28	8	0	3.17	70.49
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	85	30	7	0	3.13	69.67
รวม						**6.30**	**70.08**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0	88	25	9	0	3.24	72.13
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	89	21	9	0	3.36	74.78
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	100	21	1	0	3.68	81.96
รวม						**10.28**	**76.29**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	95	19	2	0	3.68	81.96
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	12	93	14	3	0	3.87	86.06
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4	95	13	10	0	3.65	81.14
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	8	90	12	2	0	3.93	87.50
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	100	2	15	3	0	3.82	85.00
รวม						**18.95**	**85.33**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	98	4	14	4	0	3.82	85.00
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	90	9	16	7	0	3.65	81.14
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	98	2	15	7	0	3.68	81.96
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	95	3	20	4	0	3.61	80.32
รวม						**14.76**	**82.11**
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	100	5	16	1	0	3.87	86.06

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ใน 2 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 70.49 รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๖ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๘ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๖ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๖ รองลงมาเป็น และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๑๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.มะเริง อำเภอ เมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๐.๐๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๖.๒๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๓๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๑๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๗๘.๒๐**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๗๘.๒๐**

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางอณิษา ศรีดิลก)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางปฐวี สุดใจ)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวสุมิตตา ระเมียดดี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ