ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินดำเนินการโครงการของ

หน่วยงานในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๓

****

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวม ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยเป็นผู้มารับบริการในห้วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งมารับบริการต่างๆ จำนวน ๑๒๒ คน

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจประชาชนในการดำเนินการโครงการของหน่วยงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนาได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามผลการสรุปรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้ง ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
- หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
- ต่ำว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
- ๖๐ ปี	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
- ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๑	๓๓.๖๑	
- ผู้ประกอบการ	๒๓	๑๘.๘๕	
- ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
- อื่นๆ โปรดระบุ.....นักเรียน....	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)						ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๓.๓๓	ดีมาก
๑.๒ ค่ารวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓	ดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๒๗	๓๕	๕๙	๐	๒.๗๕	ดี
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๖๔	๒๖	๓๒	๐	๓.๒๖	ดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	ดีมาก
๓.๒ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	ดีมาก
๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๗๙	๒๕	๑๘	๐	๓.๔๙	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	ดี
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๒.๙๓	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	ดี
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๑๘	๗๑	๓๓	๐	๒.๘๘	ดี
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๒.๙๘	ดี

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๖ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๕๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๗๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๖๔ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓๒ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓. ด้านบุคลากร

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๖๘ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑๖ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๒๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๒ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับดี

จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๔ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๐๗ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๗๙ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๑๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๔๙ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๘ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๘ ซึ่งอยาในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดี

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๖ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๕ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๘๐ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๗ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๘ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๓๓ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๕ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑๗ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๗๑ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๙ คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๙๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายสนิท เพียรมิตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา