



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก โทร. ๐๘๖-๔๕๙๕๕๑๙

ที่ ...สร.๗๔๔๐๑/ ๑๘๓

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ามาขอรับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีประชาชนมาใช้บริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสมพร พิศเพ็ง)

เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด

(เสนอ สุขศรี)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางบุษชาติ สุจินพรัหม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสมจิต พิมพน้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสุพรรณ ร่วมคำ)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไป(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

๑.๑ เพศ ชาย หญิง

๑.๒ อายุ ๑๕-๑๙ ปี ๒๐-๒๙ ปี ๓๐-๓๙ ปี
 ๔๐-๔๙ ปี ๕๐-๕๙ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป

๑.๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
 ผู้ประกอบการ เกษตรกร นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

๑.๔ ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความถึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก(๔)	พอใจปานกลาง(๓)	พอใจน้อยที่สุด(๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว				
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ				
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ				
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)				
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ				
๒.ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ				
๓.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น				
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น				

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๕	๓๕
หญิง	๖๕	๖๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ในจำนวนทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนเพศชายมีเพียง ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๑๙ ปี	๘	๘
๒๐-๒๙ ปี	๙	๙
๓๐-๓๙ ปี	๒๗	๒๗
๔๐-๔๙ ปี	๓๕	๓๕
๕๐ -๕๙ ปี	๑๕	๑๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะมีอายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ลำดับรองลงมาอายุ ๓๐-๒๙ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๓ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖	๖
เกษตรกร	๕๐	๕๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๖	๑๖
ผู้ประกอบการ	๑๓	๑๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๑๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคืออาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตารางที่ ๔ แสดงงานที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
-ข้อมูลข่าวสาร	๕	๕
-ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๕	๑๕
-ยื่นเรื่องร้องทุกข์อุทกภัย วาตภัย น้ำอุปโภค บริโภค	๑๘	๑๘
-ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒๕	๒๕
-ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๘	๘
-ขอใช้ Internet ตำบล	๔	๔
-การชำระภาษีต่างๆ	๘	๘
-การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๘
-การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๓	๑๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องงานบริการที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดคือ ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รองลงมาคืองาน เรื่องร้องทุกข์อุทกภัย วาตภัย น้ำอุปโภค บริโภค จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และ งานขอรับเบี้ยยังชีพจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายข้อและได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ คือ

- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อความ	พอใจ	พอใจ	พอใจปาน	พอใจ	พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด(๕)	มาก (๔)	กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด(๑)		
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความคล่องตัว	๕๑	๓๕	๑๔	๐	๐	๔.๐๕	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๗	๑๙	๒๔	๐	๐	๔.๓๓	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๕	๓๓	๒๒	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๖	๓๕	๙	๐	๐	๔.๔๗	มาก
รวม						๔.๒๗	มาก

๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔๗	๓๓	๒๐	๐	๐	๔.๒๗	มาก
๒.ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๕๔	๔๒	๔	๐	๐	๔.๕๐	มาก
๓.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	๔๔	๓๓	๒๓	๐	๐	๔.๒๑	มาก
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๖๗	๒๗	๖	๐	๐	๔.๖๑	มาก
๕.สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓๕	๓๗	๒๗	๑	๐	๔.๐๔	มาก
รวม						๔.๓๓	มาก
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ขอگذรุดบริการ	๒๙	๓๓	๓๕	๓	๐	๓.๘๘	มาก
๒.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๔๔	๓๗	๑๙	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๓.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๓๑	๔๕	๒๓	๑	๐	๔.๐๖	มาก
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔๕	๔๓	๑๒	๐	๐	๔.๓๓	มาก
๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๕	๔๘	๗	๐		๔.๓๘	มาก
รวม						๔.๑๘	มาก

๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔๗	๓๐	๒๓	๐	๐	๔.๒๔	มาก
๒.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๕๙	๒๗	๑๔	๐	๐	๔.๔๕	มาก
๓.ผลการให้บริการในภาพรวม	๖๒	๓๐	๘	๐	๐	๔.๕๔	มาก
รวม						๔.๔๑	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก อำเภอสมน จังหวัดสุรินทร์ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = ๔.๒๗

๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = ๔.๓๓

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย = ๔.๑๘

๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = ๔.๔๑

สรุป : โดยรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง /ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑. - ไม่มี -

๒. - ไม่มี -

๓. - ไม่มี -