



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก โทร. ๐๘๖-๔๕๙๕๕๑๙

ที่ ...สร.๗๔๔๐๑/๒๒๗ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ามาขอรับบริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก จำนวน ๘๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสมพร พิศพิ้ง)

เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด

(เสนอ สุขศรี)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางบุษชาติ สุจินพริ้ม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสมจิต พิมพน้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสุพรรณ ร่มคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
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 (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก(๔)	พอใจปานกลาง(๓)	พอใจน้อย (๒)	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 ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
๕.สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก(๔)	พอใจปานกลาง(๓)	พอใจน้อย(๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ					
๒.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น					
๖. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑.การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
๒.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

๒. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

๓. คำชมเชยของการให้บริการ

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

จากการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ในปีที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โกสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๘๐ คน จากแบบสอบถามพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๕	๓๖
หญิง	๕๕	๔๔
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ส่วนเพศชายมีเพียง ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๕-๑๙ ปี	๘	๑๐.๐๐
๒๐-๒๙ ปี	๙	๑๑.๒๕
๓๐-๓๙ ปี	๒๓	๒๘.๗๕
๔๐-๔๙ ปี	๒๑	๒๖.๒๕
๕๐-๕๙ ปี	๑๓	๑๖.๒๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๖	๗.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะมีอายุ ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ ลำดับรองลงมาอายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี จำนวน ๑๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๕ และน้อยที่สุดอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไปจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

ตารางที่ ๓ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖	๗.๕๐
เกษตรกร	๕๒	๕๒.๕๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๒	๑๕.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๑๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมาคืออาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และอาชีพผู้ประกอบการและนักเรียน/นักศึกษา อาชีพละจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อและได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ คือ

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

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความคล่องตัว	๕๐	๒๔	๙	๒	๐	๔.๔๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๘	๒๐	๑๒	๐	๐	๔.๔๕	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๑	๔๗	๑๑	๑	๐	๔.๑๐	
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๗	๑๙	๒๔	๐	๐	๔.๓๓	มาก
รวม						๔.๓๒	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 สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย 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 บอกจุดบริการ	๒๑	๒๘	๓๐	๑	๐	๓.๘๖	มาก
๒.ความเพียงพอขออุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๔๓	๒๒	๑๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๘	๔๒	๑๙	๑	๐	๓.๙๖	มาก
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔๘	๒๕	๖	๐	๑	๔.๔๘	มาก
๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๗	๔๖	๗	๐	๐	๔.๒๕	มาก
รวม						๔.๑๘	มาก
๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.การให้บริการที่ได้รับตรงตามความ ต้องการ	๕๑	๒๐	๙	๐	๐	๔.๕๓	มาก
๒.ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการ ให้บริการ	๖๐	๑๕	๕	๐	๐	๔.๖๙	มาก
๓.ผลการให้บริการในภาพรวม	๖๒	๑๔	๔	๐	๐	๔.๕๔	มาก
รวม						๔.๗๓	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก
อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- | | | | |
|--|-------------|---|------|
| ๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | มีค่าเฉลี่ย | = | ๔.๓๒ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | มีค่าเฉลี่ย | = | ๔.๓๓ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มีค่าเฉลี่ย | = | ๔.๑๘ |
| ๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ | มีค่าเฉลี่ย | = | ๔.๗๓ |

สรุป : โดยรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง /ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑. - ไม่มี -
๒. - ไม่มี -
๓. - ไม่มี -

ภาพกิจกรรม

การประเมินความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

