



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว โทร. ๐๔๔-๑๘๖๒๗๕

ที่ บร ๘๖๖๐๑/๒๕๖๒

วันที่ ๔ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว จำนวน ๑๒๒ คน (รายละเอียดแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววรรณา ชาติดี)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว.....
วันทนา

(ลงชื่อ)

(นางสาวดวงใจ ยืนยงชาติ)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

- ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว.....
พลอดิน

(ลงชื่อ).....

(นางสาวลดาชาติ พงแสงไพศาล)

ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว.....
พลอดิน

(ลงชื่อ).....

(นางสาวมารศรี คำไสง)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

- ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว.....
จางน

(ลงชื่อ).....

(นายสงวน เรืองศักดิ์)

ตำแหน่ง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

แบบสอบถามความพึงพอใจ
เรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

30 - 39 ปี

40 - 49 ปี

50 - 59 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกรรม

พนักงานบริษัทเอกชน

นักเรียน/นักศึกษา

อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 3,000 บาท

3,001 - 5,000 บาท

5,001 - 10,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท

20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนครั้งที่มารับบริการ เฉลี่ยต่อเดือน

1 - 2 ครั้ง

3 - 5 ครั้ง

มากกว่า 5 ครั้ง

7. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

08.30 - 10.00 น.

10.01 - 12.00 น.

12.01 - 14.00 น.

14.01 - เวลาปิดทำการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง พอใจ
- 4 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ
- 1 หมายถึง ไม่พอใจ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ (โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดี่ยว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2562

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 โปรตระบุ 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	43	76	3	0	3.33	66.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	64.59
รวม						6.56	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	61.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	60.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	59.02
รวม						9.07	60.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	63.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	60.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	61.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	58.85
รวม						15.79	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	59.51
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	58.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	58.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	62.46
รวม						11.93	59.63
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 66.56 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 60.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 59.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.เสาเดียว

อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	62.20

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.20

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเดียว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐