



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง สำนักปลัด.....

ที่..... สร. ๘๕๐๐๑/๑๕๐..... วันที่..... ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง..... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง.....
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิงหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ รายละเอียดตามแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวธนันท์รัฐ สาทิพจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง
- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวชุติมณฑน์ สาทิพจันทร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง
-เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางเรืองรอง อรุณวรรณนะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง

()ทราบ

.....

นายนาครินทร์ สาทิพจันทร์
(นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิดแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ
๒. เรื่องที่ขอรับบริการ
๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = มากที่สุด (คะแนนเต็ม ๕)
ระดับ = มาก (คะแนนเต็ม ๔)
ระดับ = ปานกลาง (คะแนนเต็ม ๓)
ระดับ = น้อย (คะแนนเต็ม ๒)
ระดับ = ควรปรับปรุง (คะแนนเต็ม ๑)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๑	๓๑.๐๐
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๘.๐๐
เกษตรกร	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๒๙	๒๙.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๘	๒๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๒	๒๒.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๓	๔๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ ตารางเรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับ	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)
๑	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๕
๒	การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๖
๓	การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๖
๔	การชำระภาษีป้าย	๒๕
๕	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๔
๖	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑
๗	การขอใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	๑๐
๘	การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑
๙	การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒
๑๐	การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๑	การขออนุญาตก่อสร้าง	๔
๑๒	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
๑๓	การรับสมัครนักเรียน ศพด.	๕
๑๔	การให้กู้ยืมกองทุนเศรษฐกิจชุมชน	๔

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายข้อ

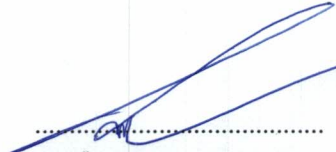
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับประมาณค่า
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประมาณ ค่า
๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖. ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๖๖	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	ปาน กลาง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับประมาณค่า
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก
๗. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ เอกสารการให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๑๐	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก
ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๓	๕๕	๒๒	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๐๗	มาก

ตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิงของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕


 (นางสาวชุติมณฑน์ สาทิพจันทร์)
 หัวหน้าสำนักปลัด


 (นางเรืองรอง อรุณวรรณะ)
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง


 (นายนาครินทร์ สาทิพจันทร์)
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง อำเภอลำโรงทาน จังหวัดสุรินทร์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง อำเภอลำโรงทาน จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

วันที่...../...../.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- | | | |
|-------|--|---|
| เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| อายุ | ☐ ไม่เกิน ๒๐ ปี | ☐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี |
| | ☐ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี | ☐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ เกษตรกร |
| | ☐ รับจ้าง | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจ |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพ | ☐ การขออนุญาตก่อสร้าง |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | ☐ การรับสมัครนักเรียน ศพด. |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | ☐ การให้กู้ยืมกองทุนเศรษฐกิจชุมชน |
| ☐ การชำระภาษีป้าย | ☐ ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง |
| ☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | ☐ อื่น ๆ..... |
| ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ | |
| ☐ การขอใช้บริการระบบอินเตอร์เน็ต | |
| ☐ การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | |
| ☐ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | |
| ☐ การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ | |

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่รับจากการ บริการ แต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม					

ข้อคิดเห็นพร้อมเสนอแนะ

.....

.....

****ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****