



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๗๔๕

ที่ บร ๘๒๐๐๑/๗๐๕

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย

ตามที่อองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๓๐ ราย เป็นชาย ๖๔ คน หญิง ๖๖ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางนงนภัส ทราบรัมย์)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศุภรสมิ์ พัฒน์ธนกฤษศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นางสาวชดาภา สุตสายเนตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายทองอยู่ อินทรกำแหง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕-กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การวิเคราะห์ข้อมูล			
* ชาย	๖๔	๔๙.๒๓	
* หญิง	๖๖	๕๐.๗๗	
๒. อายุ			
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๑๖.๑๕	
* ๒๐ - ๔๐ ปี	๓๗	๒๘.๔๖	
* ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๒๓.๐๘	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๒	๓๒.๓๑	
๓. การศึกษา			
* ประถมศึกษา	๖๘	๕๒.๓๑	
* มัธยมศึกษา	๓๑	๒๓.๘๕	
* อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๙	๑๔.๖๒	
* ปริญญาตรี	๑๐	๗.๖๙	
* ปริญญาโท	๒	๑.๕๓	
* อื่นๆ	๐	๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. อาชีพหลัก			
* เกษตรกร	๖๗	๕๑.๕๔	
* เอกชน / รัฐวิสาหกิจ	๒๘	๒๑.๕๔	
* ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๑๖.๑๕	
* รับราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้าง	๑๐	๗.๖๙	
* รับจ้างทั่วไป	๔	๓.๐๘	
* อื่นๆ (ระบุ).....	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๑ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๘๙	๓๑	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๘๑	๒๙	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗	๓๙	๗๘	๖	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖	๘๖	๑๘	๑๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๙๗	๒๑	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๐	๙๑	๒๐	๒	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๕	๒๒	๒๓	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๖	๓๐	๔	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐	๓๙	๑๑	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๒	๕๘	๑๐	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๑	๘๔	๑๕	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๔๒	๖๓	๕	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๓	๗๑	๖	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๒	๔๘	๑๕	๕	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๖

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๑

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับปานกลาง เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๕

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๕

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๑ คิดเป็น ร้อยละ ๗๐.๐๐

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๘

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๕

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก
จุดบริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๔ คิดเป็น ร้อยละ ๖๔.๖๒

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้
สะดวก ในระดับปานกลาง เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๖

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง
รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๑ คิดเป็น
ร้อยละ ๕๔.๖๒

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด
เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่นๆ
๔. อาชีพหลัก เกษตรกร เอกชน / รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้าง รับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้