# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ๐๔๔ ๙๘๔ ๐๐๒

**ที่** นม ๙๑๙๐๑/ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

**เรื่อง** รายงานผลคะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง จำนวน ๑๑๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชมตะวัน โคกขุนทด)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายวิเชียร คำจันทร์)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

(นายประยุทธ พิทยาภรณ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
# องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

อำเภอ ด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ชื่อหน่วยงาน..องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง. อำเภอ....ด่านขุนทด.. จังหวัด..นครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

<u>ข้อมูลทั่วไปของบผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน</u>

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๑. เพศ** | | |
| ชาย | ๕๘ | ๕๒.๗๒ |
| หญิง | ๕๒ | ๔๗.๒๗ |
| **๒. อายุ** | | |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๔ | ๓.๖๓ |
| อายุ ๒๐-๓๐ ปี | ๑๖ | ๑๔.๕๔ |
| อายุ ๓๑-๔๐ ปี | ๒๐ | ๑๘.๑๘ |
| อายุ ๔๑-๕๐ ปี | ๓๒ | ๒๙.๐๙ |
| อายุ ๕๑-๖๐ ปี | ๓๐ | ๒๗.๒๗ |
| อายุมากกว่า ๖๐ ปี | ๘ | ๗.๒๗ |
| **๓. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | ๗๐ | ๖๓.๖๓ |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | ๒๕ | ๒๒.๗๒ |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า | ๔ | ๓.๖๓ |
| ปริญญาตรี | ๑๑ | ๑๐.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๐ | ๐.๐๐ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐.๐๐ |
| **๔. อาชีพหลัก** | | |
| รับราชการ | ๕ | ๔.๕๔ |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | ๔ | ๓.๖๓ |
| ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | ๑๐ | ๙.๐๙ |
| รับจ้าง | ๑๕ | ๑๓.๖๓ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๗ | ๖.๓๖ |
| เกษตรกร | ๖๙ | ๖๒.๗๒ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐.๐๐ |

<u>สรุป</u> ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๒

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| **๑. ด้านเวลา**<br>๑.๑ การให้บริการ | ๑๐๕ | ๒ | ๓ | - | - | ๙๕.๔๕ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๐๑ | ๓ | ๖ | - | - | ๙๑.๑๘ |
| **รวม** | | | | | | |
| **๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**<br>๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๙๘ | ๙ | ๓ | - | - | ๘๙.๐๙ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๑๐๓ | ๔ | ๓ | - | - | ๙๕.๔๕ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | ๙๖ | ๓๐ | ๔ | - | - | ๘๗.๒๗ |
| **รวม** | | | | | | ๙.๖๐ |
| **๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**<br>๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๙๖ | ๑๒ | ๒ | - | - | ๘๗.๒๗ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๙๗ | ๑๐ | ๓ | - | - | ๘๘.๑๘ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | ๙๓ | ๑๕ | ๒ | - | - | ๘๔.๕๔ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๙๘ | ๘ | ๔ | - | - | ๘๙.๐๙ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๐๒ | ๔ | ๔ | - | - | ๙๒.๗๒ |
| **รวม** | | | | | | ๘๘.๓๖ |
| **๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**<br>๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๑๐๓ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๖๓ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๑๐๓ | ๘ | ๑ | - | - | ๙๑.๑๘ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๙๙ | ๙ | ๒ | - | - | ๙๐.๐๐ |
| | | | | | | |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๑๐๒ | ๗ | ๑ | - | - | ๙๒.๗๒ |
| รวม | | | | | | ๙๒.๐๔ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๑๐๓ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๖๓ |
| | | | | | | |

<u>สรุป</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคาวมพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยความชัดเจนของป้ายสัญลักษ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง.

อำเภอ....ด่านขุนทด.. จังหวัด..นครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---|---|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๓.๖๓ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๐.๖๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๘.๓๖ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๒.๐๔ |
| **รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ** | **๙๑.๑๕** |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

# ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง.

อำเภอ....ด่านขุนทด.. จังหวัด..นครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**********

**ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

๒. อายุ [ ] ต่ำกว่า ๒๐ ปี [ ] ๒๐ – ๓๐ ปี [ ] ๓๑ – ๔๐ ปี
[ ] ๔๑ – ๕๐ ปี [ ] ๕๑ – ๖๐ ปี [ ] มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา [ ] ประถมศึกษา [ ] มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
[ ] อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี
[ ] สูงกว่าปริญญาตรี [ ] อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพหลัก [ ] รับราชการ [ ] เอกชน/รัฐวิสาหกิจ [ ] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
[ ] รับจ้าง [ ] นักเรียน/นักศึกษา [ ] เกษตรกร
[ ] อื่นๆ (ระบุ).....

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

| หัวข้อ | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
|---|---|---|---|---|---|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| **๑. ด้านเวลา**<br>๑.๑ การให้บริการ | | | | | |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| **๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**<br>๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | | | |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | | | | | |

| หัวข้อ | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
|---|---|---|---|---|---|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| **๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | | | | | |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| **๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| **๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ** | | | | | |
| | | | | | |

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง.**