# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

**ที่** สร ๘๐๔๐๑/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

**เรื่อง** รายงานผลสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบะ

**เรื่องเดิม**

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบะด้วย ได้ออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวนผู้มารับบริการ ๑๒๒ ราย โดยมีจุดมุ่งหมายในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการพัฒนาด้านบริการในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบะให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ต่อไป

**ข้อเท็จจริง**

แบบประเมินความพึงพอใจนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบะ ซึ่งคลอบคลุมทั้งองค์กร ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

2.แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1ด้านเวลา

2.2ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.3ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2.4ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**สูตรการคำนวณระดับความพึงพอใจ = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม x ผลคะแนนแต่ระดับ

$$= \frac{\text{ผลรวมคะแนน}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$$

เกณฑ์ระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจ

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ดังนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
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 โปรดระบุ 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. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 5 | 17 | 71 | 29 | 0 | 2.98 | 59.67 |

**ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา**

เห็นควรพิจารณานำผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวบุตรฑิตา ผาสุข)
เจ้าพนักงานธุรการ

-ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

.....

.....

(นางสาวนันทิกา บุญมา)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบะ

.....

.....

(นายอิสรพงศ์ วงศ์ฉลาด)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบะ

-ความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลบะ

.....

.....

(นายสุทิน ลักขษร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบะ