



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี

ที่ สร ๘๐๔๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

### เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลด้วย ได้ออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านนา จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวนผู้มารับบริการ ๑๒๒ ราย โดยมีจุดมุ่งหมายในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับรวบรวมได้ไปใช้ในการพัฒนาด้านบริการในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ต่อไป

### ข้อเท็จจริง

แบบประเมินความพึงพอใจนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์กร ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
  - 2.1 ด้านเวลา
  - 2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - 2.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
  - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

\*\*สูตรการคำนวณระดับความพึงพอใจ = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม x ผลคะแนนแต่ละระดับ

= ผลรวมคะแนน

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  
องค์การบริหารส่วนตำบล 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 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		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	66.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	64.59
<b>รวม</b>						<b>6.56</b>	<b>65.57</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
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
<b>รวม</b>						<b>9.07</b>	<b>60.44</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
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
<b>รวม</b>						<b>15.79</b>	<b>63.15</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
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
<b>รวม</b>						<b>11.93</b>	<b>59.63</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา


เห็นควรพิจารณานำผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอน้ำตุน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

  
(นางสาวบุตรีจิตา ผาสุข)  
เจ้าพนักงานธุรการ

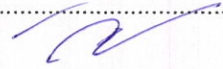
-ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

.....  
.....

  
(นางสวานันทิกา บุญมา)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

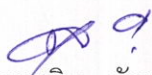
-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....

  
(นายอิสรพงศ์ วงศ์ฉลาด)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-ความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....

  
(นายสุทิน ลักขร)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล