



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง โทร. ๐ ๔๕๖๑ ๐๒๐๑

ที่ บร ๘๕๔๐๑/-

วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ผอ.กอง/ปลัด/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง

สิ่งที่แนบมาด้วย สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตามที่งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ และ ขอความร่วมมือให้พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง ให้ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มาติดต่อราชการ กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และนำเอกสารที่กรอกแล้ว ส่งที่สำนักปลัด อบต.ลำปางรอง ทุกวันศุกร์สุดท้ายของแต่ละเดือนนั้น

บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้รวบรวมข้อมูล และสรุปผลคะแนนแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้นแล้ว จึงขอเสนอต่อคณะผู้บริหารรับทราบ เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนมาใช้ประกอบการวางแผนการบริหารราชการ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป(รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกรรติน์ กาวระโทก)
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ความเห็น ทน.สำนักปลัด/ผอ.กอง/.....

(นายนิพนธ์ ตันจัน)

นิติกรชำนาญการรักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
.....

(นายสุริยะ ศิลปมณี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
.....

(นายบุญธรรม คงสุขมาก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำปางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		/			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			/		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		/			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		/			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		/			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		/			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น		/			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ		/			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		/			
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		/			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ		/			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		/			
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด		/			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำนางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	<p style="text-align: center;">๓๓</p> <p style="text-align: center;">๖๗</p>	<p style="text-align: center;">๓๓.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๖๗.๐๐</p>	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	<p style="text-align: center;">๗</p> <p style="text-align: center;">๔๖</p> <p style="text-align: center;">๒๒</p> <p style="text-align: center;">๒๕</p>	<p style="text-align: center;">๗.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๖๔.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๒๒.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๒๕.๐๐</p>	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	<p style="text-align: center;">๓๘</p> <p style="text-align: center;">๔๒</p> <p style="text-align: center;">๑๘</p> <p style="text-align: center;">๒</p>	<p style="text-align: center;">๓๘.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๔๒.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๘.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๒.๐๐</p>	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน 	<p style="text-align: center;">๕๕</p> <p style="text-align: center;">๓๑</p> <p style="text-align: center;">๑๒</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๐</p>	<p style="text-align: center;">๕๕.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๓๑.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑๒.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๒.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๐</p>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๒๕	๓๕	๒๕	๐	๓.๓๐	๖๖.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๕๔	๒๑	๒๕	๐	๓.๒๙	๖๕.๘๐
รวม						๖.๕๙	๖๕.๙๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔๑	๓๒	๒๒	๐	๓.๒๙	๖๕.๙๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒	๖๕	๓๓	๐	๐	๓.๖๙	๖๕.๘๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕	๙๐	๕	๐	๐	๒.๙๕	๗๓.๘๐
รวม						๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๑๔	๗๗	๙	๐	๓.๐๕	๖๑.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔	๘๔	๑๒	๐	๐	๓.๙๒	๗๘.๔๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๘	๗๒	๑๐	๐	๐	๓.๐๘	๘๑.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๕	๕	๐	๐	๐	๓.๙๕	๙๙.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒	๘๔	๗	๗	๐	๒.๘๑	๗๖.๒๐
รวม						๑๙.๘๑	๗๙.๒๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๐	๙๔	๖	๐	๐	๓.๙๔	๗๘.๘๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๗๐	๒๗	๓	๐	๓.๖๗	๗๓.๔๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๗๙	๒๑	๐	๐	๓.๗๙	๗๕.๘๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖	๖๙	๑๔	๑๑	๐	๓.๗๐	๗๔.๐๐
รวม						๑๕.๑	๗๕.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔	๗๖	๑๒	๘	๐	๓.๗๖	๗๕.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๐ รองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการ

ให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ลองลงมา ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ และ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๐

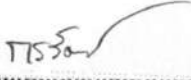
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำนางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๕.๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๙.๒๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๑๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโนในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๖

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางสาวกรรติน์ กาวระโทก)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน

(นายนิพนธ์ ต้นจาน)

นิติกรชำนาญการรักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด