



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร

ที่ พจ ๗๓๔๐๑/๒๓๙ วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ และรายงานผลให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ นั้น

บัดนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ได้สรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการจาก ผู้เข้ารับบริการ ช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ลงชื่อ)   
(นางสมัย สุวรรณรัฐ)  
เจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด





(นางสาวธาริณี จุลอุล)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ





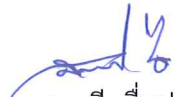
(นางสาวอัมพร สิบ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

/ความคิดเห็นปลัด...

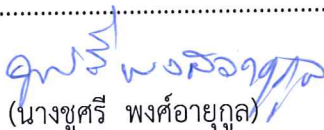
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

.....  
.....  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

  
(นางสาวสมศรี ชื่นปาน)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

.....  
.....  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

  
(นางชูศรี พงศ์อายุกุล)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๘	๕๘	
• หญิง	๔๒	๔๒	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
• ๒๑- ๔๐ ปี	๓๑	๓๑	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๙	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๖	๕๖	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๘	๓๘	
• ปริญญาตรี	๖	๖	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๕	๖๕	
• ผู้ประกอบการ	๑๒	๑๒	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๒๓	๒๓	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
• อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๑.ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๓	๒๓	๒๔	๐	๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๒๗	๓๘	๐	๐	๓.๙๗	๗๙.๔๐
<b>รวม</b>						๔.๑๓	๘๒.๖๐
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๒	๓๕	๒๓	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๐	๔๐	๑๐	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๔	๒๖	๑๐	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
<b>รวม</b>						๔.๔๐	๘๗.๕
<b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๗	๖๔	๙	๐	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๘	๑๖	๒๖	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๒	๒๕	๒๓	๐	๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๘	๑๕	๑๗	๐	๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๔๘	๓๔	๐	๐	๓.๘๔	๗๖.๘๐
<b>รวม</b>						๔.๒๐	๘๔.๖
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๐	๒๓	๗	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๙	๑๖	๒๕	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของการอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๐	๑๕	๕	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๑	๒๓	๖	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐
<b>รวม</b>						๔.๕๙	๙๑.๘๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๔๗	๑๘	๐	๐	๔.๑๗	๘๓.๔๐

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ รองมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของการอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็นความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และความชัดเจนขอป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลภูมิจังหวัดพิจิตร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๘๒.๖๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๗.๕๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๖๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๘๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๔๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

(ลงชื่อ) สมัย สุวรรณรัฐ  
(นางสมัย สุวรรณรัฐ)  
เจ้าพนักงานธุรการ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลภูมิ อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
ตอนที่ ๑ 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 กาดิตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
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, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕.ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่นได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้