



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์

ที่ รอ ๘๓๗๐๑/๑๗๗

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางเครือวัลย์ ทะทะแก้ว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นางนลินรัตน์ เตโซ)

หัวหน้าสำนักงานปลัดอบต.พรมสวรรค์

ความเห็นของปลัดอบต.....

(ลงชื่อ).....

(นายสมเดช กิ่งแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์

ความเห็นของนายกอบต.....

(ลงชื่อ).....

(นายไพฑูรย์ เชื้ออุ่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมสวรรค์
อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชายจำนวน 48 คน 2. หญิงจำนวน 52 คน
2. อายุ ส่วนใหญ่เฉลี่ย ๒๑-๖๐ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 2 คน 2. ประถมศึกษา จำนวน 22 คน
 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 22 คน 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 26 คน
 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน 6. ปริญญาตรี จำนวน 12 คน
 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) 2 คน เปรียญธรรม 3 ประโยค
- 4.อาชีพ เกษตรกร 32 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว 15 คน รับราชการ 9 คน
 ลูกจ้าง 9 คน นักเรียน/นักศึกษา 28 คน อื่น ๆ 7 คน

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| ...12 คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ | ...17 คน.. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...12 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ... - คน.. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...24 คน.. การใช้ Internet ตำบล | ...1 คน.. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...5 คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ... 6 คน.. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...19 คน.. การชำระภาษี ต่างๆ | ... 4 คน.. อื่น ๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	71 คน	29 คน			
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	77 คน	23 คน			
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	69 คน	31 คน			
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	20 คน	78 คน	2 คน		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	68 คน	32 คน			
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	70 คน	30 คน			
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75 คน	25 คน			
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สารธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	63 คน	27 คน			
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	74 คน	26 คน			
๔	"ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	77 คน	23 คน			
๕	คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	69 คน	31 คน			
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	76 คน	24 คน			
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	65 คน	35 คน			
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	78 คน	22 คน			
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	80 คน	20 คน			
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	76 คน	24 คน			
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	82 คน	18 คน			

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

-งานบางงานควรมีผู้รับผิดชอบมากกว่า ๑ คน เพราะเจ้าหน้าที่คนรับผิดชอบลา ไม่มีคนทำแทนได้

สรุปผลการประเมินจากแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย จำนวน ๕๘ คน หญิง จำนวน ๕๒ คน
๒. อายุ ส่วนใหญ่เฉลี่ย ๒๑-๖๐ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 - ไม่ได้เรียนหนังสือร้อยละ ๒
 - จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.ร้อยละ ๒๖
 - จบประถมศึกษาร้อยละ ๒๒
 - อนุปริญญา/ปวส.ร้อยละ ๑๒
 - จบมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ ๒๒
 - บริญญาตรีร้อยละ ๑๒
 - สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ ๒
 - อื่น ๆ ร้อยละ ๒
๔. อาชีพ
 - เกษตรกรร้อยละ ๓๒
 - ประกอบธุรกิจส่วนตัวร้อยละ ๑๕
 - รับราชการร้อยละ ๙
 - ลูกจ้างร้อยละ ๙
 - นักเรียน/นักศึกษาร้อยละ ๒๘
 - อื่น ๆ ร้อยละ ๗

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการร้อยละ ๑๒
- การขอรับบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยติดเชืร้อยละ ๑๗
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนร้อยละ ๑๒
- การจัดทำแผนแม่บทเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกร้อยละ ๐
- การใช้ Internet ตำบล ร้อยละ ๒๔
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพร้อยละ ๑
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคารร้อยละ ๕
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ร้อยละ ๖
- การชำระภาษี ต่างๆร้อยละ ๑๙
- อื่น ๆ ร้อยละ ๔

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสวรรค์ อ.โพธารอง จ.ราชบุรี

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๑ ระดับดีร้อยละ ๒๙
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ระดับดีมากร้อยละ ๗๗ ระดับดีร้อยละ ๒๓
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๖๙ ระดับดีร้อยละ ๓๑
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี ระดับดีมากร้อยละ ๒๐ ระดับดีร้อยละ ๗๘ ระดับปานกลางร้อยละ ๒
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับดีมากร้อยละ ๖๘ ระดับดีร้อยละ ๓๒
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๐ ระดับดีร้อยละ ๓๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๗๕ ระดับดีร้อยละ ๒๕
 ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๖๓ ระดับดีร้อยละ ๒๗
 ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ระดับดีมากร้อยละ ๗๔ ระดับดีร้อยละ ๒๖
 ๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ระดับดีมากร้อยละ ๗๗ ระดับดีร้อยละ ๒๓
 ๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ระดับดีมากร้อยละ ๖๙ ระดับดีร้อยละ ๓๑
 ๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ระดับดีมากร้อยละ ๗๖ ระดับดีร้อยละ ๒๔
 ๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับดีมากร้อยละ ๖๕ ระดับดีร้อยละ ๓๕
 ๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ระดับดีมากร้อยละ ๗๘ ระดับดีร้อยละ ๒๒
- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ระดับดีมากร้อยละ ๘๐ ระดับดีร้อยละ ๒๐
 ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ระดับดีมากร้อยละ ๗๖ ระดับดีร้อยละ ๒๔
 ๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ระดับดีมากร้อยละ ๘๒ ระดับดีร้อยละ ๑๘

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- งานบางงานควรมีผู้รับผิดชอบมากกว่า ๑ คน เพราะเจ้าหน้าที่คนรับผิดชอบลา ไม่มีคนทำแทนได้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมสวรรค์
อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ๐-๒๐ ปี ☒ ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☒ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
๔. อาชีพ ☒ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
☐ ลูกจ้าง ☐ นักเรียน / นักศึกษา ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
|การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ |การขอรับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยติดเชื้อ |
|การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล |การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |การขอลดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☒การชำระภาษีต่าง ๆ |อื่น ๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	✓				
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	✓				
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓				

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี		/			
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	/				
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		/			
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	/				
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	/				
๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	/				
๕	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	/				
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	/				
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	/				
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	/				
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ		/			
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	/				
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	/				

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....