



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์
ที่ สร.๘๔๐๐๑/.....วันที่ ๒๒ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑
เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เสมิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง มีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึง
ได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เสมิง ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขึ้น โดยแบบสำรวจมี
ทั้งหมด ๓ ส่วน วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
๓. ข้อเสนอแนะ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง จึงขอรายงานผลการประเมิน
ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนต่อไป
รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

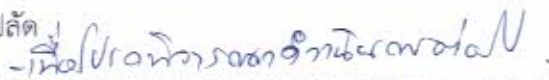
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)..... ผู้เสนอรายงาน

(นางสาวปณิชา พนารินทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด



(ลงชื่อ).....

(นางสาวชุติมณฑน์ สาทิพจันทร์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.เสมี้ง

ปลัด อบต.เสมี้ง

(ลงชื่อ).....

(ลายเซ็น)
(นายเรืองรอง อรุณวรรณนะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง

ความเห็นของนายก อบต.เสมี้ง

(ลงชื่อ).....

(ลายเซ็น)
(นายนาครินทร์ สาทิพจันทร์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมี้ง

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมิง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
๓. ข้อเสนอแนะ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ และ ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
 ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
 ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๔๔
เพศหญิง	๕๖
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑
ปริญญาตรี	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
อื่นๆ	๒
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗
รับจ้าง	๔๔
นักเรียนนักศึกษา	๕
เกษตรกร	๓
อื่นๆ	๑๐
รวม	๑๐๐

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน :ฉบับที่.....วัน/เดือน/ปี...../...../.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) งานด้านทะเบียน
- 2) งานด้านโยธาและการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 7) งานด้านสาธารณสุข
- 8) งานด้านอื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
2. อายุ
 - 1) ต่ำกว่า 17 ปี
 - 2) 18-24 ปี
 - 3) 25-29 ปี
 - 4) 30-39 ปี
 - 5) 40-49 ปี
 - 6) 50-59 ปี
 - 7) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 - 1) โสด
 - 2) สมรส
 - 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่
 - 4) หม้าย
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
 - 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
 - 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - 4) อนุปริญญาและปริญญาตรี
 - 5) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพหลัก
 - 1) รับราชการ/พนักงานของรัฐ
 - 2) รับจ้าง
 - 3) ธุรกิจส่วนตัว
 - 4) รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ
 - 5) ผู้รับบำนาญ
 - 6) เกษตรกรรม/กสิกรรม
 - 7) พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล
 - 8) กำลังศึกษา
 - 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

1) ไม่มีรายได้

4) 10,001-15,000 บาท

2) ต่ำกว่า 5,000 บาท

5) มากกว่า 15,001 บาท

3) 5,001-10,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

<input checked="" type="checkbox"/> 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

<input checked="" type="checkbox"/> 1) 08.30-12.00 น.	<input type="checkbox"/> 2) 12.01-13.00 น.
<input type="checkbox"/> 3) 13.00-16.30 น.	<input type="checkbox"/> 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

<input checked="" type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 10 นาที	<input type="checkbox"/> 2) 10-30 นาที
<input type="checkbox"/> 3) 31-60 นาที	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง
4. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

<input checked="" type="checkbox"/> 1) ทราบ	<input type="checkbox"/> 2) ไม่ทราบ
---	-------------------------------------
5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

<input type="checkbox"/> 1) เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
<input type="checkbox"/> 3) การติดประกาศต่าง ๆ	<input type="checkbox"/> 4) ผู้นำชุมชน
<input type="checkbox"/> 5) เพื่อนบ้าน	<input checked="" type="checkbox"/> 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.
<input type="checkbox"/> 7) เสียงตามสาย	<input type="checkbox"/> 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ" ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1) บัญชีขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน		✓			
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน		✓			
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน		✓			
4) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว		✓	✓		
5) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม		✓			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์			✓		
2) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย		✓			
3) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน		✓			
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ		✓			
5) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	✓				
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน		✓			
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	✓				
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ		✓			
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร		✓			
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม		✓			
6) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ		✓			
7) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	✓			

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ			✓		
2) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน		✓			
3) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม		✓			
4) ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ		✓			
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ		✓			
5.2 ห้องน้ำ				✓	
5.3 ที่นั่งคอยบริการ		✓			
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	✓				

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***