



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์

ที่ นม ๙๐๐๐๑ / ๒๕๖๖

วันที่ ๙ เดือน มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในรอบปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในรอบปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่องจากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนแล้วอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๕๔.๗๘ โดยประชาชนที่มารับบริการมีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ แต่ยังมีพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

๑. จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น ๒๓๐ คน
๒. ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗
๓. อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๑
๔. ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐
๕. และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๒

(ลงชื่อ)

นายตฤณ ทองมาลัย
(นายตฤณ ทองมาลัย)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าส่วนราชการในอบต.แทน

- ตรวจสอบแล้วเห็นควรอนุมัติ

(ลงชื่อ) ว่าที่ ร.ต.หญิง

(จรีพร เดชสันเทียะ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
- เห็นควรดำเนินการตามเสนอ

(ลงชื่อ)


(นางสาวสุประวีณ์ อัครวารอน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์
- อนุมัติ ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)


(นายฤทธิ์เดช ขอบนิกลาม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านและตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ ☐ หญิง ☒ ชาย
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☒ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☒ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☒ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ ค้าขาย ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเวลา					
1. การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การติดป้ายประกาศหรือขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เต็มใจและพร้อมให้บริการ					
2. ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
3. ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน สนิบสนน ผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการ					
2. จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ความเพียงพอของจุดอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ					
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
ท่านมีความพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น ๒๓๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
● ชาย	120	52.17	
● หญิง	110	47.82	
อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.87	
● 20-30 ปี	36	15.65	
● 31-40 ปี	57	24.78	
● 41-50 ปี	75	32.61	
● 51 ปีขึ้นไป	60	26.08	
ระดับการศึกษา			
● ประถมศึกษา	89	38.70	
● มัธยมศึกษา	126	54.80	
● ปริญญาตรี	15	6.50	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0		
อาชีพ			
● เกษตรกร	133	57.82	
● รับจ้าง	84	36.52	
● ค้าขาย	11	4.78	
● อื่นๆ ไร้ดระนุ นักเรียน	2	0.87	

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๑ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๒

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
ด้านเวลา						
1.การบริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	82	125	23	0	54.34
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	128	94	8	0	55.65
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.การติดป้ายประกาศหรือขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	2	92	102	34	0	44.34
2.ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	116	88	16	0	50.43
3.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	5	93	99	33	0	43.04
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
1.เต็มใจและพร้อมให้บริการ	2	136	89	3	0	59.13
2.ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	6	110	80	32	0	47.82
3.ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน สินบน ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	8	97	85	40	0	42.17
4.บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	20	89	88	33	0	38.69
สิ่งอำนวยความสะดวก						
1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการ	16	96	94	27	5	41.74
2. จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	41	91	54	30	14	39.56
3. ความเพียงพอของจุดอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	6	104	86	32	0	45.21
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	16	94	76	42	2	40.87
ท่านมีความพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	26	100	84	27	0	54.78