



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
ตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มีความรับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทองขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบลตลอดจน ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วน ตำบลต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒.สามารถนำข้อมูลที่ตีจากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
- ๓.ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๒๕	๕๒
หญิง	๒๖	๕๘
๒.อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๐	๒๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๕	๓๐
อายุ ๔๑ -๕๐ ปี	๑๐	๒๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๒๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๕	๑๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๑๘
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๙	๕๘
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๐	๐
ปริญญาตรี	๑๒	๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่น	๐	๐
๔.อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๐	๒๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๒
รับจ้าง	๑๕	๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
เกษตรกร	๙	๑๘
อื่นๆ	๐	๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๘และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา	๓๕	๑๕	-	-	-	๗๐.๐๐
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๔	๑๖	-	-	-	๖๙.๐๐
รวม						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗	๔๓	-	-	-	๑๔.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๕	๒๕	-	-	-	๕๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓๗	๑๓	-	-	-	๗๔.๐๐
รวม						๔๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๒๐	-	-	-	๖๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๓	๗	-	-	-	๘๖.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๗	๓๓	-	-	-	๓๔.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๕	๕	-	-	-	๙๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕	๕	-	-	-	๙๐.๐๐
รวม						๗๒.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๖	๓๔	-	-	-	๓๒.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๒	๒๘	-	-	-	๔๔.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๓	๒๗	-	-	-	๔๖.๐๐
รวม						

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๐	๓๐	-	-	-	๔๐.๐๐
รวม						๔๐.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๒๙	๒๑	-	-	-	๕๘.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องการให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ และด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๖๙.๐๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๖.๐๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๒.๐๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๐.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๔๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหาร
บริหารส่วนตำบลร่อนทอง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน
บุคลากรที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า
ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๔๐

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.เพศ () ชาย () หญิง
๒.อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๐-๓๐ ปี () ๓๑-๔๐ ปี
 () ๔๑-๕๐ ปี () ๕๑-๕๙ ปี () มากกว่า ๖๐ ปี
๓.การศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 () อนุปริญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่น ๆ.....
๔.อาชีพหลัก () รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 () รับจ้าง () นักเรียน/นักศึกษา () เกษตรกร
 () อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑.ด้านเวลา					
๑.๑การให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๒ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
ที่ บร.๗๕๘๐๑ / วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทองร่อนทอง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวประภาพร เจริญรัมย์)

นักประชาสัมพันธ์

(นายมงคล อุปจันทร์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสนอง สุตชนะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

() อนุมัติ () ไม่อนุมัติ

(นายดิเรก ลิมาภิรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง