



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม  
ที่ นม ๙๕๙๐๖๖/๕๓๑๖

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง  
วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบล/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มารับบริการของกองสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และบริการประชาชน ด้านสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการ และเงินอุดหนุนแรกเกิด ฯลฯ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ มีประสิทธิภาพ กองสวัสดิการสังคม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)   
(นางสาวธรรญา ธรโรจน์อุดม)  
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล .....

(ลงชื่อ)   
(นางสาวฉลา กมลเพชร)  
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบล .....

( )  อนุมัติ  
( ) ไม่อนุมัติ เพราะ .....

(ลงชื่อ)   
(นายวิบูลย์ ทาโรสง)  
นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ**  
**กองสวัสดิการสังคม**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอเสีตา จังหวัดนครราชสีมา**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	๑๒	๑๐๐	
<b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑ - ๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑ - ๖๐ ปี</li> <li>● ๖๑ ปีขึ้นไป</li> </ul>	๑ ๑๑	๘.๓๔ ๙๑.๖๖	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	๖ ๑ ๔ ๑	๕๐ ๘.๓๓ ๓๓.๓๔ ๘.๓๓	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการหรือค้าขาย/ทำธุรกิจ</li> <li>● รับจ้างทั่วไป</li> <li>● รับราชการ /ข้าราชการบำนาญ</li> <li>● เอกชน/รัฐวิสาหกิจ</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ .....</li> </ul>	๒ ๖ ๔	๑๖.๖๗ ๕๐ ๓๓.๓๓	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘	๒	๒	๐	๐	๙๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗	๓	๒	๐	๐	๘๘.๓๓
<b>รวม</b>						<b>๘๙.๑๖</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๐	๐	๘๘.๓๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘	๒	๒	๐	๐	๙๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘	๒	๒	๐	๐	๙๐.๐๐
<b>รวม</b>						<b>๘๙.๔๔</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗	๔	๑	๐	๐	๙๐
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓	๕	๔	๐	๐	๗๘.๓๓
๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หามผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐	๒	๐	๐	๐	๙๖.๖๖
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๒	๐	๐	๐	๙๖.๖๖
<b>รวม</b>						<b>๙๐.๔๑</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖	๓	๓	๐	๐	๘๕
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕	๕	๒	๐	๐	๘๕
๔.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖	๕	๑	๐	๐	๘๘.๓๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗	๔	๑	๐	๐	๙๐
<b>รวม</b>						<b>๘๗.๐๘</b>
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๘	๓	๑	๐	๐	๘๘.๓๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๙.๑๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๙.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๔๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๐๘
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๘.๓๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓