



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง (สำนักปลัด)

ที่ - วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงได้จัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม
ดังกล่าว จำนวน ๘๖ คน และสรุปผลการสำรวจฯ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายประหยัด โสพัญ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเพชรมณี นาริรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ).....

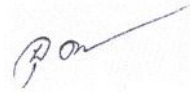
(นางเพ็ญศรี รติเมธากุล)

ปลัด อบต.ห้วยบง

/ความคิดเห็น...

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ).....



(นายอุตร คณาจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
ตำบลห้วยบง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔	๓๙.๕๓
หญิง	๕๒	๖๐.๔๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๑	๑๒.๗๔
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๑๙.๗๗
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๓๗.๒๑
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๑	๒๔.๔๒
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๕	๕.๘๑
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๔	๗๔.๔๒
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๒	๑๓.๙๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๔.๖๕
ปริญญาตรี	๖	๖.๙๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๘	๙.๓๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘	๙.๓๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๑๒.๗๔
รับจ้าง	๐	๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๑๖
เกษตรกร	๕๘	๖๗.๔๔
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๒ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๔

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๖)									
	มากที่สุด (คน)	ร้อยละ	มาก (คน)	ร้อยละ	พอใช้ (คน)	ร้อยละ	น้อย (คน)	ร้อยละ	ต้อง ปรับปรุง (คน)	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการ	๗๙	๙๒	๗	๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๗๕	๘๗	๙	๑๐	๒	๒	๐	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๗๑	๘๓	๘	๙	๗	๘	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๑	๘๓	๙	๑๐	๖	๗	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้อง ได้รับการบริการก่อน	๘๕	๙๘.๘๔	๑	๑.๑๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๙๓	๕	๖	๑	๑	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๘๔	๙๘	๒	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๑	๙๔	๔	๕	๑	๑	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๖	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๙๓.๐๒	๕	๕.๘๑	๑	๑.๑๖	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	๗๙	๙๒	๕	๖	๒	๒	๐	๐	๐	๐
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๕	๙๙	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๘๕	๙๘.๘๔	๑	๑.๑๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๙.๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๘.๒๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๕.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๖๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๑

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอเมืองชัยภูมิ
จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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 - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

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

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 ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง