# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ โทร/โทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๖๒๘๒
ที่ บร ๘๓๘๐๑/ วันที่ ๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

**๑. เรื่องเดิม**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามนโยบายของคณะผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไข ปรับปรับและเพื่อยกระดับการให้บริการ สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เป็นการสำรวจโดยภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**๒. ข้อเท็จจริง**

บัดนี้ สำนักปลัด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุด บริการเรียบร้อยแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๘ ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

**๓. ข้อกฎหมาย**

-

**๔. ข้อพิจารณา**

เห็นควรพิจารณาแจ้งประชาสัมพันธ์ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผ่านทาง เว็บไซต์ อบต.บุโพธิ์ (www.bupho.go.th) เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

**๕. ข้อเสนอแนะ**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ) .....
(นางสาวธชษร บุญเพิ่ม)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

- **ข้อคิดเห็น** - เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติ .....

(ลงชื่อ) .....
(นางสาวสมจิตย์ ช้ายก่า)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

- **ข้อคิดเห็น** .....

(ลงชื่อ) .....

(นายวิชญ์พล ไตรศร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

- **เห็นควรอนุมัติตามที่เสนอ**

( ✓ ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ) .....

(นายวิชญพล ไตรศร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
# องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์
# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของบผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **๑. เพศ** | | |
| ชาย | ๓๐ | ๓๗.๕๐ |
| หญิง | ๕๐ | ๖๒.๕๐ |
| **๒. อายุ** | | |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑๐ | ๑๒.๕๐ |
| อายุ ๒๐-๔๐ ปี | ๒๐ | ๒๕.๐๐ |
| อายุ ๔๑-๖๐ ปี | ๓๐ | ๓๗.๕๐ |
| อายุมากกว่า ๖๐ ปี | ๒๐ | ๒๕.๐๐ |
| **๓. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | ๕๕ | ๖๘.๗๕ |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | ๑๕ | ๑๘.๗๕ |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า | ๕ | ๖.๒๕ |
| ปริญญาตรี | ๕ | ๖.๒๕ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| **๔. อาชีพหลัก** | | |
| รับราชการ | ๕ | ๖.๒๕ |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | ๕ | ๖.๒๕ |
| รับจ้าง | ๑๐ | ๑๒.๕๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๑๕ | ๑๘.๗๕ |
| เกษตรกร | ๔๕ | ๕๖.๒๕ |
| อื่นๆ | - | - |

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
| **๑. ด้านเวลา** | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการ | ๗๘ | ๒ | - | - | - |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๗๘ | ๒ | - | - | - |
| **รวมร้อยละ** | **๙๗.๕๐** | **๒.๕๐** | - | - | - |
| **๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๗๗ | ๓ | - | - | - |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๗๗ | ๓ | - | - | - |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | ๗๘ | ๒ | - | - | - |
| **รวมร้อยละ** | **๙๖.๖๖** | **๓.๓๓** | - | - | - |
| **๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๗๙ | ๑ | - | - | - |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๘๐ | - | - | - | - |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๗๘ | ๒ | - | - | - |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๘๐ | - | - | - | - |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๘๐ | - | - | - | - |
| **รวมร้อยละ** | **๙๙.๒๕** | **๐.๗๕** | - | - | - |
| **๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๗๘ | ๒ | - | - | - |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๗๘ | ๒ | | - | - |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๘๐ | - | - | - | - |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๗๘ | ๒ | - | - | - |
| **รวมร้อยละ** | **๙๘.๑๓** | **๑.๘๗** | - | - | - |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม** | **๙๗.๘๘** | **๒.๑๑** | - | - | - |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ใน ๒ ลำดับ ประกอบ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ และ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒..๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วยพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ และ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒..๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วยการพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕ และ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วยพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕ และ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ใน ๒ ลำดับ ประกอบพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ และ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒..๕๐ ตามลำดับ

**ผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ทั้ง ๔ ด้าน**
**องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้**

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---|---|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๗.๕๐ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๖.๖๖ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๙.๒๕ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๘.๑๓ |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม** | **๙๗.๘๘** |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๘

***หมายเหตุ** **ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด
๔ มาก
๓ พอใช้
๒ น้อย
๑ ต้องปรับปรุง

# ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ**
**องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

**********

**ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

๒. อายุ [ ] ต่ำกว่า ๒๐ ปี [ ] ๒๐ – ๔๐ ปี [ ] ๔๑ – 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**

๕. ท่านมีความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

| หัวข้อ | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
|---|---|---|---|---|---|
| **๑. ด้านเวลา**<br>๑.๑ การให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| **๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**<br>๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | | | |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | | | | | |
| **๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**<br>๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | | | | | |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| **๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**<br>๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม** | | | | | |

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์