



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ
สำนักงานปลัด ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
องค์การรณรงค์การปฏิรูปสังคมไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สำรวจจำนวนผู้ที่ขอรับบริการในสำนักงานปลัด องค์การรณรงค์การปฏิรูปสังคมไทย จำนวน ๓๐ คน
จำแนกส่วนต่าง ๆ ของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการดังนี้

ส่วนที่ ๑ : เพศ

ผู้ขอรับบริการแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน ๒๑ คน และเพศหญิง จำนวน ๙ คน

1.เพศ			
1	ชาย	21	คน
2	หญิง	9	คน

ส่วนที่ ๒ : ช่วงอายุของผู้ขอรับบริการ

ช่วงอายุของผู้ขอรับบริการแบ่งเป็น ๘ ช่วงอายุ ดังนี้

2.อายุ			
1	ต่ำกว่า 20 ปี	-	คน
2	21-29 ปี	1	คน
3	30-39 ปี	13	คน
4	40-49 ปี	14	คน
5	50-59 ปี	22	คน
6	60-69 ปี	21	คน
7	70-79 ปี	4	คน
8	80 ปีขึ้นไป	0	คน

ตอนที่ ๒ : เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)
๑. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๔
๒. งานนิติการ	๑
๓. งานนโยบายและแผน	๑
๔. งานสาธารณสุข	๔
๕. งานธุรการ	-
๖. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	-
๗. งานทรัพยากรบุคคล	-
๘. งานด้านเกษตร	๑๐

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 1.มีความเต็มใจในการให้บริการ	29 (29x5) =145	1 (1x4) =4				149	$\frac{149}{30} = 4.96$	$\frac{(149 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,900}{150} = 99.33$
2. ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	25 (25x5) =125	5 (5x4) =20				145	$\frac{145}{30} = 4.83$	$\frac{(145 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,500}{150} = 96.66$
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	27 (27x5) =135	3 (3x4) =12				139	$\frac{139}{30} = 4.63$	$\frac{(139 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{13,900}{150} = 92.66$
4.มีความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย	25 (25x5) =125	5 (5x4) =20				145	$\frac{145}{30} = 4.83$	$\frac{(145 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,500}{150} = 96.66$
5.ชื่อเสียงสุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์	28 (28x5) =140	2 (2x4) =8				148	$\frac{148}{30} = 4.93$	$\frac{(148 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,800}{150} = 98.66$
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1.ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก	28 (28x5) =140	2 (2x4) =8				148	$\frac{148}{30} = 4.93$	$\frac{(148 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,800}{150} = 98.66$
2.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	25 (25x5) =125	5 (5x4) =20				145	$\frac{145}{30} = 4.83$	$\frac{(145 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,500}{150} = 96.66$
3.ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	25 (25x5) =125	5 (5x4) =20				145	$\frac{145}{30} = 4.83$	$\frac{(145 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,500}{150} = 96.66$
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางการให้บริการ 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	26 (26x5) =130	4 (4x4) =16				146	$\frac{146}{30} = 4.86$	$\frac{(146 \times 100)}{(30 \times 5)} = \frac{14,600}{150} = 97.33$

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ค่าเฉลี่ย ของ ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของระดับความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
2.สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็น ระเบียบเรียบร้อย	26 (26x5) =130	4 (4x4) =16				146	$\frac{146}{30} = 4.86$	$\frac{(146 \times 100)}{(30 \times 5)} = 14,600$ 150 = 97.33
3.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	25 (25x5) =125	5 (5x4) =20				145	$\frac{145}{30} = 4.83$	$\frac{(145 \times 100)}{(30 \times 5)} = 14,500$ 150 = 96.66
4.ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการ	27 (27x5) =135	3 (3x4) =12				139	$\frac{139}{30} = 4.63$	$\frac{(139 \times 100)}{(30 \times 5)} = 13,900$ 150 = 92.66
						รวม 1,740	$\frac{1,740}{(30 \times 12)} = 4.83$	$\frac{(1,740 \times 100)}{(30 \times 5 \times 12)} = 1740,00$ 1,800 = 96.67

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

๙๑-๑๐๐	๔.๕๑-๕.๐๐
๘๑-๙๐	๓.๕๑-๔.๕๐
๗๑-๘๐	๒.๕๑-๓.๕๐
๖๑-๗๐	๑.๕๑-๒.๕๐
๕๑-๖๐	๐.๐๐-๑.๕๐

ผลการประเมิน

ดีมาก
ดี
พอใช้
ต้องปรับปรุง
ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

สรุปการประเมินผล

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ = ๔.๘๓ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

(ลงชื่อ).....*ธีระยุทธ*.....ผู้รายงาน

(นายธีระยุทธ วัฒนานิติโกศล)

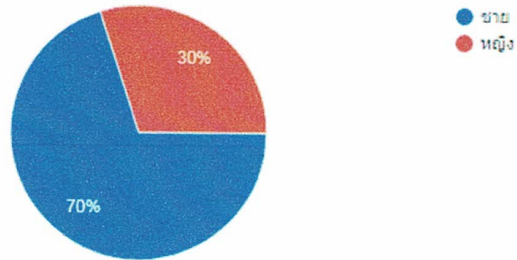
วันที่ ๙ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแกใหญ่
รอบประเมิน ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

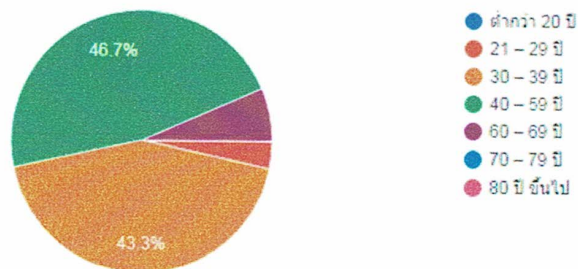
1. เพศ

คำตอบ 30 ข้อ



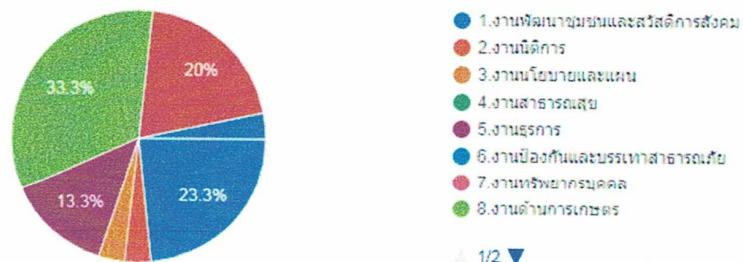
2. ช่วงอายุ

คำตอบ 30 ข้อ



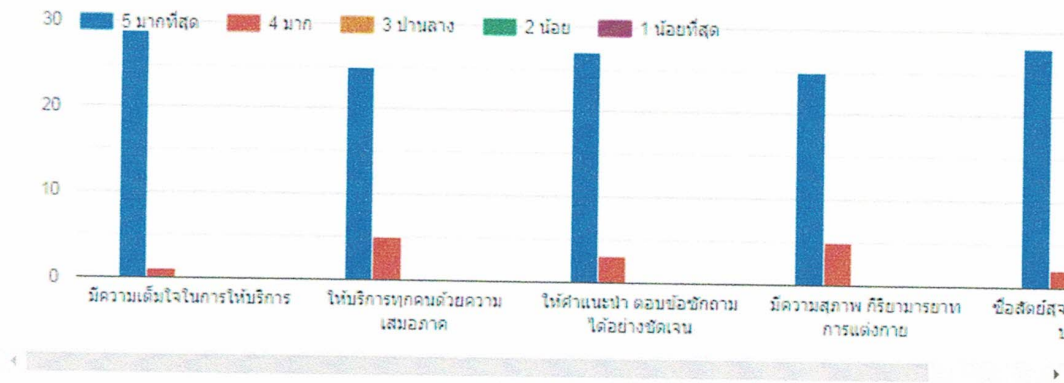
ตอนที่ 2 งานที่ขอรับบริการ

คำตอบ 30 ข้อ

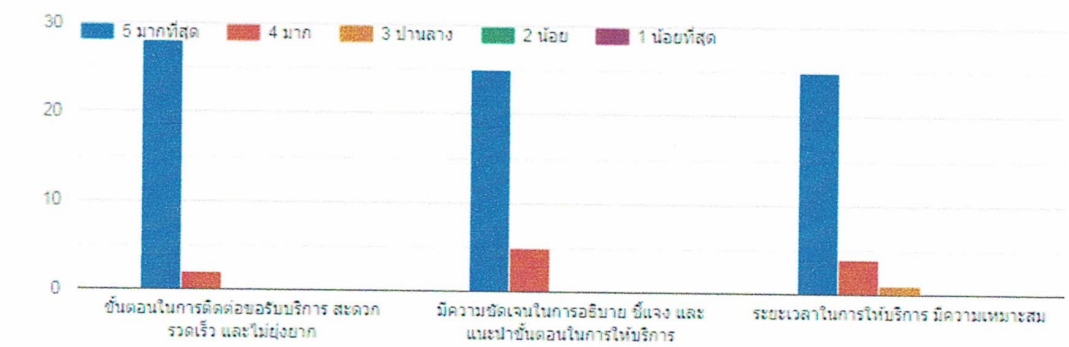


ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

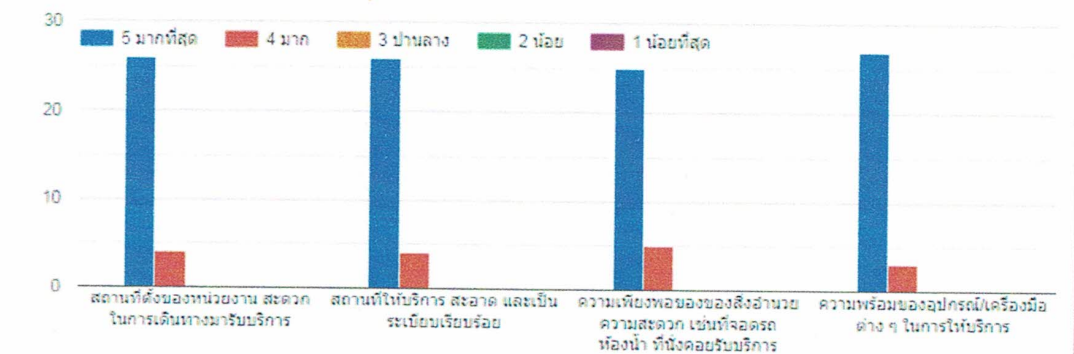
1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ



2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางการให้บริการ



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
รอบประเมิน ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2563 - 31 มีนาคม 2564)
องค์การบริหารส่วนตำบลแกใหญ่ อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

คำชี้แจง องค์การบริหารส่วนตำบลแกใหญ่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแกใหญ่ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 29 ปี 30 - 39 ปี
 40 - 59 ปี 60 - 69 ปี 70 - 79 ปี 80 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- 1.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.งานนิติการ
- 3.งานนโยบายและแผน
- 4.งานสาธารณสุข
- 5.งานธุรการ
- 6.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 7.งานทรัพยากรบุคคล
- 8.งานด้านเกษตร
- 9.งานอื่น ๆ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
(5=ระดับมากที่สุด 4=ระดับมาก 3=ระดับปานกลาง 2=ระดับน้อย 1=ระดับน้อยที่สุด)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1.มีความเต็มใจในการให้บริการ					
2.ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค					
3.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. มีความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย					
5. ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อผลประโยชน์					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ช่องทางการให้บริการ					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณครับ/ค่ะ

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลแกใหญ่

ออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ภายในสำนักปลัด
(ผ่านระบบคิวอาร์โค้ด(QR-CORD)
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ออกแบบช่องทางเข้าตอบแบบสอบถามผ่านคิวอาร์โค้ด
ประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการ อบต.



ประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ



