



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง โทร. ๐๓๕-๔๔๖๖๗๘

ที่ สท ๗๐๔๐๑/

วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ฉบับ สรุปได้ผลการประเมินความพึงพอใจตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายวิระธนะ นาคพิทักษ์)

นิติกรชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ)

(นางอณัญญา อินทร์สุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

(ลงชื่อ)

(นายสุภัทร ลีอารีย์กุล)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ทอง

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนโพธิ์ทอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

---

**๑. วัตถุประสงค์**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนโพธิ์ทอง เพื่อระดับความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนโพธิ์ทอง ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีสุ่ม ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนโพธิ์ทอง เพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

**๒. วิธีดำเนินการ**

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่าง
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -

### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -

- มีการจัดตั้งการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -
- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
  - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐
  - ระดับความพึงพอใจปานกลาง -
  - ระดับความพึงพอใจน้อย -
  - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง -

**ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของอบต.ดอนโพธิ์ทอง**

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๒. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
๓. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา



## แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ชื่อ-นามสกุล ผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน) .....

ที่อยู่ .....

โทรศัพท์ .....

เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ</li> <li><input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน</li> <li><input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล</li> <li><input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร</li> <li><input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน</li> <li><input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร</li> <li><input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรียน และที่ดิน</li> <li><input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย</li> <li><input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</li> <li><input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์</li> <li><input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า</li> <li><input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก</li> <li><input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร</li> <li><input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ</li> <li><input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่</li> </ul> |
|---|--|

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจงแสดงสภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	○	○	○	○	○
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	○	○	○	○	○
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	○	○	○	○	○
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	○	○	○	○	○

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	○	○	○	○	○
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	○	○	○	○	○
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	○	○	○	○	○
๔. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	○	○	○

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	○	○	○	○	○
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	○	○	○	○	○
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	○	○	○	○	○
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	○	○	○	○	○

ท่านคิดว่าอบต. ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</li> <li><input type="checkbox"/> ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร</li> <li><input type="checkbox"/> ด้านบริการการรับชำระภาษี</li> <li><input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน</li> <li><input type="checkbox"/> ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา</li> <li><input type="checkbox"/> ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร</li> </ul> |
|---|---|