



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าโพน อำเภอบัวเชด จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าโพน  
อำเภอบัวเชด จังหวัดสุรินทร์

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑. งานให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๙๔.๘๕	๙๔.๖๐	๙๕.๐๓	๙๖.๑๐	๙๖.๓๐	๙๖.๐๐
๒.งานให้บริการ ซ่อมแซมระบบปา หนุ่บ้าน	๙๔.๗๔	๙๔.๕๐	๙๕.๖๔	๙๕.๘๑	๙๔.๘๐	๙๕.๑๕
๓. งานให้บริการด้าน การซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	๙๔.๐๔	๙๔.๐๐	๙๕.๒๓	๙๕.๘๘	๙๔.๘๔	๙๕.๒๐
๔.งานให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	๙๕.๔๘	๙๔.๖๕	๙๔.๗๑	๙๗.๐๘	๙๖.๐๐	๙๕.๕๘
รวม	๙๕.๒๗	๙๔.๙๖	๙๕.๔๑	๙๖.๔๙	๙๕.๙๐	๙๕.๖๑

## ๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(ContinUous Improvement) ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุงานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๒ การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารตำบลอาโพน ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ ๑)การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน ๒) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา ๓)การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ ๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ๕)การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น ๖)การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ ๗) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ๘)การทบทวนหรือยุติแผนงานโครงการ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการ ให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้าน การรับบริการแต่อย่างใด

\*\*\*\*\*

ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

- ๑.งานให้บริการสวัสดิการเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ๒.งานให้บริการซ่อมแซมระบบปาหมู่บ้าน
- ๓.งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ๔.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย √ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

- ๑) ชาย
- ๒) หญิง

๒.อายุ

- ๑)ต่ำกว่า ๑๗ ปี
- ๒)๑๘-๒๔ ปี
- ๓)๒๕-๒๙ ปี
- ๔) ๓๐-๓๙ ปี
- ๕) ๔๐-๔๙ ปี
- ๖) ๕๐-๕๙ ปี
- ๗) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

- ๑) โสด
- ๒)สมรส
- ๓) หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- ๔)หม้าย

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ๑)ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
- ๒) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
- ๓)มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- ๔)อนุปริญญาและปริญญาตรี
- ๕)สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ

- ๑)รับราชการ/พนักงานของรัฐ
- ๒) รับจ้าง
- ๓) ธุรกิจส่วนตัว
- ๔)รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นๆ
- ๕) ผู้รับบำนาญ
- ๖)เกษตรกร/กสิกรรม
- ๗)พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล
- ๘)กำลังใจ
- ๙) อื่นๆ โปรดระบุ

๖.รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ๑) ไม่มีรายได้
- ๒)ต่ำกว่า ๕,๐๐๐
- ๓) ๕,๐๐๑ -๑๐,๐๐๐
- ๔) ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท
- ๕)มากกว่า ๑๕,๐๐๑

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลการเข้ารับบริการ**

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑.ในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานจำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ๑) จำนวน ๑ ครั้งต่อเดือน                       ๒) จำนวน ๒-๓ ครั้งต่อเดือน  
 ๓) จำนวน ๔-๕ ครั้งต่อเดือน                       ๔) มากกว่า ๕ ครั้งต่อเดือน

๒.ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

- ๑) ๐๘.๓๐๐-๑๒.๐๐ น.                                       ๒) ๑๒.๐๑ - ๑๓.๐๐ น.  
 ๓) ๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.                                       ๔.) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด

๓. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

- ๑) น้อยกว่า ๑๐ นาที                                       ๒) ๑๐-๓๐ นาที  
 ๓) ๓๑-๖๐ นาที     ๔) มากกว่า ๑ ชั่วโมง

๔. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

- ๑)ทราบ     ๒)ไม่ทราบ

๕. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

- ๑)เว็บไซต์/ สื่อออนไลน์                                       ๒) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือ  
 ๓)การติดประกาศต่างๆ                                       ๔) ผู้นำชุมชน  
 ๕)เพื่อนบ้าน     ๖)บุคลากรของ เทศบาล/อบต.  
 ๗) เสียงตามสาย     ๘) อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล**

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริงโดย

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด  
 ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก  
 ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง  
 ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย  
 ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
๑)ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน					
๒)ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
๓)ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
๔)การให้ความเสนอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว					
๕)ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๒.ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑)มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์					
๒)แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจ					
๓)มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน					
๔)มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๕)ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
<b>๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑)เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
๒)เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
๓)เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๔)เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
๕)เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
๖)เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ					
๗)เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อเข้ารับบริการ</b>					
๑)ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒)มีเป้าหมายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					
๓)ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔)ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ในการบริการ					
๕)ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
๕.๑ ที่จอดรถ					
๕.๒ ห้องน้ำ					
๕.๓ ที่นั่งคอยบริการ					
๕.๔ บริการน้ำดื่ม					
๕.๕ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

.....

.....