



บันทึกข้อความ

ชื่อส่วนราชการ.....สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว.....

ที่ ศก ๗๕๗๐๑/๒๒๘..... วันที่..... ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาประมวลสรุปผลสำหรับนำไปปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายภพสรรค์ รัตมี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายคำสิงห์ พรหมทา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

(นายคำสิงห์ พรหมทา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒๔	๔๘.๐๐	
• หญิง	๒๖	๕๒.๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒.๐๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๕๒.๐๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๖.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๓๗	๗๔.๐๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐	๒๐.๐๐	
• ปริญญาตรี	๓	๖.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๒	๔๔.๐๐	
• ผู้ประกอบการ	๑	๒.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๒๗	๕๔.๐๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๐	๐.๐๐	
๕. เรื่องที่มาติดต่อรับบริการ			
• ภาษี	๑๘	๓๖.๐๐	
• เบี้ยยังชีพ	๑	๒.๐๐	
• ขอบบ้าน	๔	๘.๐๐	
• ขอใช้น้ำประปา	๑๐	๒๐.๐๐	
• ขอใช้รถน้ำ	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	⑤	④	③	②	①
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๔๒	๖	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑	๓๘	๑๑	๐	๐
รวม					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖	๑๐	๓๔	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๑๓	๓๒	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖	๒๖	๑๘	๐	๐
รวม					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒	๓๐	๘	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒	๒๙	๙	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔	๒๓	๒๒	๑	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑	๒๒	๑๖	๑	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๒๓	๑๓	๐	๐
รวม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓	๓๑	๑๕	๑	๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓	๓๑	๑๔	๒	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒	๒๑	๒๖	๑	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒	๓๒	๑๖	๐	๐
รวม					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗	๓๔	๙	๐	๐

สรุป ความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๕๒ ราย และความเร็วในการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๘ ราย

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๔ ราย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๒ ราย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๖ ราย

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเหมาะสมการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๐ ราย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๙ ราย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๒ ราย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๓ ราย

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๑ ราย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๑ ราย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ ราย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๒ ราย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี **จำนวน ๓๔ ราย**