



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง (สำนักปลัด อบต.) โทร. ๐๔๔ - ๕๕๘๘๑๖

ที่ สร ๘๐๙๐๑/- วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของงานธุรการ สำนักปลัด เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ ราย เป็นชาย ๓๘ คน และหญิง ๖๒ คน รายละเอียดตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวปิวิมา ดอกศรีจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

เพื่อโปรดทราบ.

(ลงชื่อ)

(นายวินิจ วิญญูธรรม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางลำดวน ยอดภิรมย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

คำสั่ง/นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง.....

(นายพนม ดวงราช)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

สรุปผลการประเมิน
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ -ชาย -หญิง	๓๘ ๖๒	๓๘ ๖๒	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปี ขึ้นไป	๐ ๓๗ ๕๒ ๑๑	๐ ๓๗ ๕๒ ๑๑	
๓. ระดับการศึกษา - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๓๕ ๕๕ ๘ ๒	๓๕ ๕๕ ๘ ๒	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้มารับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ.....	๑๘ ๒๕ ๔๙ ๑ ๗	๑๘ ๒๕ ๔๙ ๑ ๗	

หมายเหตุ : จำนวน(คน) X $\frac{๑๐๐}{\text{ผู้ตอบแบบสอบถาม}}$

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๙

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก

ระดับ ๓ หมายถึง ระดับกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๑	๑	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๗	๓๒	๑	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๑	๓๙	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๒	๒๘	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๔๔	๑	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๘	๒๒	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๖	๒๓	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๑	๑๙	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๙	๔๑	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๖	๓๔	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๙	๒๑	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๑	๑๘	๐	๐	๑
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๐	๑๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๐	๑๐	๐	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ใน ระดับมากที่สุด จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุดจำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ภาพประกอบผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

