



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม

ที่ อบ ๙๒๒๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ อบต.บ้านแวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม มีการจัดให้มีบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานได้อย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม ตาม พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ โดยจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับให้บริการประชาชนทั่วไป นั้น

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม ในด้านเวลาและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นประมาณเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ ๘๔.๐๐ % ของผู้ที่มาติดต่อและมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการคือ จัดให้มีบริการถึงน้ำดื่มให้บริการประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม ได้ดำเนินการจัดให้มีน้ำดื่มภายในสำนักงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาวกัญญาณัฐ์ สนใจ)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ) คณะทำงาน
(นางเยาวรัตน์ ดวงไชย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ) คณะทำงาน
(นางสาวสุจันทร์ นารี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)
(นางสาวสุเมธินี ศรีตะเขตต์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม

ทราบ

(ลงชื่อ)
(นายศักดิ์ศรี ช่วยลักษณ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม

แบบสรุประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเขมร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
ชาย	๑๕	๔๒.๘๖	
หญิง	๒๐	๕๗.๑๔	
๒.อายุ			
กว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒๘.๕๗	
๒๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๗.๑๔	
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๓๔.๒๘	
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๒๐.๐๐	
๓.ระดับการศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษา	๑๑	๓๑.๔๓	
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	๒๓	๖๕.๗๑	
ปริญญาตรี	๑	๒.๘๖	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
อื่นๆ	๐	๐	
๔.อาชีพของผู้มารับบริการ			
ข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒	๕.๗๑	
พนักงานลูกจ้างเอกชน	๔	๑๑.๔๓	
ผู้ประกอบการ	๘	๒๒.๘๖	
รับจ้าง	๑๑	๓๑.๔๓	
เกษตรกร	๑๐	๒๘.๕๗	
นักเรียนนักศึกษา	๐	๐	
อื่น ๆ	๐	๐	

ตอนที่ ๒. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)
คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	พอใจมากที่สุด (๕)		พอใจมาก (๔)		พอใจปานกลาง (๓)		พอใจน้อย (๒)		พอใจน้อยที่สุด (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๑ เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๑) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๗๑.๔๓	๑๐	๒๘.๕๗	-	-	-	-	-	-
๒) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๒๔	๖๘.๕๗	๑๑	๓๑.๔๓	-	-	-	-	-	-
๓) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๒๗	๗๗.๑๔	๘	๒๒.๘๖	-	-	-	-	-	-
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๘.๗๑	-	-	-	-	-	-
๒.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ										
๑) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๒๘	๘๐.๐๐	๗	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๒๙	๘๒.๘๖	๖	๑๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙	-	-	-	-	-	-
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๓๔	๙๗.๑๔	๑	๒.๘๖	-	-	-	-	-	-
๕) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วที่สุด	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙	-	-	-	-	-	-

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	พอใจมากที่สุด (๕)		พอใจมาก (๔)		พอใจปานกลาง (๓)		พอใจน้อย (๒)		พอใจน้อยที่สุด (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก										
๑) ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการ	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙						
๒) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๒๙	๘๒.๘๖	๖	๑๗.๑๔						
๓) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๓๓	๙๔.๒๙	๒	๕.๗๑						
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๓๔	๙๗.๑๔	๑	๒.๘๖						
๕) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม	๓๓	๙๔.๒๙	๒	๕.๗๑						
๒.๔ คุณภาพการให้บริการ										
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓๓	๙๔.๒๙	๒	๕.๗๑						
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๓๔	๙๗.๑๔	๑	๒.๘๖						
๓) ผลการให้บริการในภาพรวม	๓๓	๙๔.๒๙	๒	๕.๗๑						

ตอนที่ ๓ ความคาดหวังข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- ๑).....
- ๒).....
- ๓).....

๒) ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ

- ๑).....
- ๒).....

สรุปคิดเป็นผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

๑. เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

พอใจมากที่สุด ๗๑.๔๓% พอใจมาก ๒๘.๕๗% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้

พอใจมากที่สุด ๖๘.๕๗% พอใจมาก ๓๑.๔๓% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว

พอใจมากที่สุด ๙๔.๒๙% พอใจมาก ๕.๗๑% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

พอใจมากที่สุด ๙๗.๑๔% พอใจมาก ๒.๘๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๑.๕ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วที่สุด

พอใจมากที่สุด ๙๔.๒๙% พอใจมาก ๕.๗๑% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านเวลา เท่ากับ ๗๐.๐๐%

๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๒.๑ การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ

พอใจมากที่สุด ๖๘.๕๗% พอใจมาก ๓๑.๔๓% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๒ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

พอใจมากที่สุด ๗๗.๑๔% พอใจมาก ๒๒.๘๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น

พอใจมากที่สุด ๗๔.๒๙% พอใจมาก ๒๕.๗๑% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

พอใจมากที่สุด ๙๔.๒๙% พอใจมาก ๒๘.๗๑% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๒.๕ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วที่สุด

พอใจมากที่สุด ๗๔.๒๙% พอใจมาก ๒๕.๗๑% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ ๗๘.๐๐%

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

พอใจมากที่สุด ๘๐.๐๐% พอใจมาก ๒๐.๐๐% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๒ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น

พอใจมากที่สุด ๘๒.๘๖% พอใจมาก ๑๗.๑๔% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

พอใจมากที่สุด ๘๕.๗๑% พอใจมาก ๑๔.๒๙% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น

พอใจมากที่สุด ๙๗.๑๔% พอใจมาก ๒.๘๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๓.๕ มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม

พอใจมากที่สุด ๘๕.๗๑% พอใจมาก ๑๔.๒๙% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เท่ากับ ๘๖.๒๘%

๔. คุณภาพการให้บริการ

๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ

พอใจมากที่สุด ๘๕.๗๑% พอใจมาก ๑๔.๒๙% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก

พอใจมากที่สุด ๘๒.๘๖% พอใจมาก ๑๗.๑๔% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ

พอใจมากที่สุด ๙๔.๒๙% พอใจมาก ๕.๗๑% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

พอใจมากที่สุด ๙๗.๑๔% พอใจมาก ๒.๘๖% พอใจปานกลาง ๐% พอใจน้อย ๐% พอใจน้อยที่สุด ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเท่ากับ ๙๐.๐๐%

กล่าวโดยสรุป

สรุปคือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ ๙๔.๒๙%

สรุป คะแนนความพึงพอใจในทุกด้าน เฉลี่ยอยู่ที่ ๘๔.๐๐%