



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง (สำนักงานปลัด)
ที่ / วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลแผนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศรีหทัย ทองแก้ว)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง

เพื่อโปรดทราบ

(นางประไพศรี หนูขาว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง

ทราบ

(นางสาววิจิตรรัตน์ มีเสียง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
 หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง
 ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด50.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	31	38	
• หญิง	19	62	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
• 21 - 40 ปี	9	18	
• 41 - 60 ปี	28	56	
• 60 ปีขึ้นไป	13	26	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	15	30	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	23	46	
• ปริญญาตรี	10	20	
• สูงกว่าปริญญาตรี	2	4	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	18	36	
• ผู้ประกอบการ	3	6	
• ประชาชนผู้รับบริการ	26	52	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	2	
• อื่นๆ โปรดระบุ	2	4	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	37	74	8	16	5	10				
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	35	70	8	16	7	14				
2. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	34	68	10	20	6	12				

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	36	72	9	18	5	10				
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	39	78	10	20	4	8				
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	35	76	12	24	3	6				
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	51	20	40	5	10				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	36	72	9	18	5	10				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	38	70	7	14	8	16				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	37	74	6	12	7	14				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	34	68	6	12	9	18	1	2		
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	38	76	10	20	7	14				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	40	80	5	10	5	10				
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	40	80	7	14	3	6				
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	37	74	10	20	3	6				

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	72.20
4	ระดับพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	18.26
3	ระดับพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	10.93
2	ระดับไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	0.13
1	ระดับไม่พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	-

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น