



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา

ที่ นฐ ๗๓๖๐๑/

วันที่

ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา

เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ, อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยราชการ และทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจในการบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา โคนสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวปันทิพย์ ร่มโพธิ์ทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นางสาวเพ็ญประภา สิริพุฒิพรกุล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา

ลงชื่อ

(นางสาวนงนภัส การะนัด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา

ลงชื่อ

(นายเมื่อง รักจ้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนพุทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด...๓๕...คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๑๕ ๒๐	๔๒.๘๖ ๕๗.๑๔	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐ ๖ ๑๒ ๗	๒๘.๕๗ ๑๗.๑๔ ๓๔.๒๘ ๒๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า - อนุปริญญา หรือเทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี - อื่น ๆ.....	๑๑ ๒๓ ๑ ๐ ๐ ๐	๓๑.๔๓ ๖๕.๗๑ ๒.๘๖ ๐ ๐ ๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - รับราชการ - เอกชน/รัฐวิสาหกิจ - ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว - รับจ้าง - นักเรียน/นักศึกษา - เกษตรกร - อื่น ๆ.....	๒ ๔ ๘ ๑๑ ๑๐ ๐ ๐	๕.๗๑ ๑๑.๔๓ ๒๒.๘๖ ๓๑.๔๓ ๒๘.๕๗ ๐ ๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก (๕)		พอใจ (๔)		พอใจน้อย (๓)		ไม่พอใจ (๒)		ไม่พอใจมาก (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๗๑.๔๓	๑๐	๒๘.๕๗	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๖๘.๕๗	๑๑	๓๑.๔๓	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๒๗	๗๗.๑๔	๘	๒๒.๘๖	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว)	๒๙	๘๒.๘๖	๖	๑๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๘	๘๐.๐๐	๗	๒๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙	๘๒.๘๖	๖	๑๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๔	๙๗.๑๔	๑	๒.๘๖	-	-	-	-	-	-
๓.๕ มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก (๕)		พอใจ (๔)		พอใจน้อย (๓)		ไม่พอใจ (๒)		ไม่พอใจมาก (๑)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙	-	-	-	-	-	-
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๒๙	๘๒.๘๖	๖	๑๗.๑๔	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอรับ บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๓๓	๙๔.๒๙	๒	๕.๗๑	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๓๔	๙๗.๑๔	๑	๒.๘๖	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึง พอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๓๓	๙๔.๒๙	๒	๕.๗๑	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

คิดเป็นผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

พอใจมาก ๔๓.๕๕% พอใจ ๕๖.๔๑% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

พอใจมาก ๔๑.๐๓% พอใจ ๕๘.๙๗% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านเวลา เท่ากับ ๗๐.๐๐%

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

พอใจมาก ๔๑.๑๕% พอใจ ๕๓.๘๕% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนกาให้บริการตามที่ประกาศไว้

พอใจมาก ๔๖.๑๕% พอใจ ๕๓.๘๕% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว)

พอใจมาก ๕๑.๒๘% พอใจ ๔๘.๗๒% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ ๗๘.๐๙%

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

พอใจมาก ๕๑.๒๘% พอใจ ๔๘.๗๒% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

พอใจมาก ๕๓.๘๕% พอใจ ๔๖.๑๕% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น

พอใจมาก ๔๘.๗๒% พอใจ ๕๑.๒๘% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์
ในทางมิชอบ

พอใจมาก ๖๙.๒๓% พอใจ ๓๓.๗๗% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๓.๕ มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

พอใจมาก ๕๑.๒๘% พอใจ ๔๘.๗๒% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เท่ากับ ๘๖.๒๘%

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

พอใจมาก ๕๖.๔๑% พอใจ ๔๓.๕๙% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก

พอใจมาก ๕๓.๘๕% พอใจ ๔๖.๑๕% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ

พอใจมาก ๖๔.๑๐% พอใจ ๓๕.๙๐% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

พอใจมาก ๖๔.๑๐% พอใจ ๓๕.๙๐% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวก เท่ากับ ๙๐.๐๐%

๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด

พอใจมาก ๖๔.๑๐% พอใจ ๓๕.๙๐% พอใจน้อย ๐% ไม่พอใจ ๐% ไม่พอใจมาก ๐%

สรุปคือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ ๙๙.๒๘%

สรุป คะแนนความพึงพอใจในทุกด้าน เฉลี่ยอยู่ที่ ๘๔.๐๐%