



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ที่ บก ๘๐๒๐๑๑/

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก หรือหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ ด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกรรณิกา บ่อทอง)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของปลัด

เจ้าสิบเอก

(ปานเทพวิมลรัตน์ อูปรโคตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก

ความเห็นของนายก

(นายศักดิ์ชัย มารมย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๒๐	๔๐	
- หญิง	๓๐	๖๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒๐	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔๐	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๑๕	๓๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๐	๖๐	
- ปริญญาตรี	๕	๑๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๕๐	
- ผู้ประกอบการ	๐	๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
- อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๕	๑๐	

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3(8%)	29(58%)	18(36%)	-(0%)	-(0%)	3.71	74.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	10(20%)	30(60%)	10(20%)	-(0%)	-(0%)	4.00	80.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	12(24%)	32(64%)	6(12%)	-(0%)	-(0%)	4.12	82.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	8(16%)	34(68%)	8(16%)	-(0%)	-(0%)	4.00	80.00
รวม						3.96	81.20
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	10(20%)	35(70%)	5(10%)	-(0%)	-(0%)	4.10	82.00

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา ๘๑.๘๐** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๗๖.๒๗** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๘๔.๙๖** ใน ๕ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๘๑.๒๐** ใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก
อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๑.๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๖.๒๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๙๖
๔. ด้านอำนวยความสะดวก	๘๑.๒๐
รวม ๔ ด้าน	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก ในด้าน
เวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี
๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ.....๘๒.๐๐.....

จำสืบเอก.....หัวหน้าคณะทำงาน

(ปานเทพวิมลรัตน์ อูปรโคตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

จำเอก.....คณะทำงาน

(วิฑูรย์ ยอดคีรี)

นักพัฒนาชุมชน

.....คณะทำงาน

(นางกรรณิกา บ่อทอง)

นักจัดการงานทั่วไป