



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนโยบายและแผน สำนักปลัด อบต. ชับใหญ่ โทร. ๐-๔๔๗๓-๑๐๔๙
ที่ พย.๗๒๓๐๑ / วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่ โดยการทอแบบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

สำนักงานปลัด ได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปที่นำเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

ลงชื่อ

(นางกาญจนา ชุนณรงค์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่

เห็นชอบตามที่เสนอมา และให้ อบต. ชัยใหญ่ ดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(นางสาวภัทรา อยู่สำราญ)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต. ชัยใหญ่

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่

- เห็นชอบตามที่เสนอมา

ลงชื่อ

(นายอังกูร โรจนวิริยางกูร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่

ข้อพิจารณาของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่

ลงชื่อ

(นายวิฑูรย์ ปะสีกั้ง)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลชัยใหญ่

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมิน
 ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ อบต.ซับใหญ่ โดยการทอดแบบสอบถาม และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุป
 จำนวน ๑๖๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๔	(๔๔.๐๕)
หญิง	๙๔	(๕๕.๙๕)
รวม	๑๖๘	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๘	(๔.๗๖)
๑๙ - ๒๕ ปี	๑๑	(๖.๕๕)
๒๖ - ๓๕ ปี	๔๒	(๒๕.๐๐)
๓๖ - ๖๐ ปี	๕๙	(๓๕.๑๒)
มากกว่า ๖๑ ปี	๔๘	(๒๘.๕๗)
รวม	๑๖๘	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๖๖	(๓๙.๘๘)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔๓	(๒๕.๖๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๔๐	(๒๓.๘๑)
ปริญญาตรี	๑๔	(๘.๓๓)
ปริญญาโท	๓	(๑.๗๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๖๘	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๙๓	(๕๕.๓๕)

รับจ้าง	๓๘	(๒๒.๖๑)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๙	(๑๑.๓๑)
รับราชการ	๑๓	(๗.๗๔)
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๒.๙๘)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๖๘	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความคล่องตัว	๙๔.๒๑	๕.๗๙		-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๙.๓๖	๗.๗๘		-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๙๑.๙๘	๘.๐๒		-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	๙๘.๐๒	๑.๙๘		-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๖.๔๕	๓.๕๕		-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	๙๓.๗๐	๖.๓๐		-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาศัยดี)	๙๓.๘๔	๖.๑๖		-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๙๐.๘๕	๙.๑๕		-

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	/			
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	/			
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	/			
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		/		
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ		/		
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		/		
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	/			
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	/			
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/		
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/		
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	/			
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	/			
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	/			
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	/			

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ ลำดับที่สอง คือ ความที่ได้รับจากการบริการแต่ละชั้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๕ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๔

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่รองรับประชาชนมากกว่านี้
- ๗.๒ ควรมีสถานที่จอดรถไว้บริการประชาชน
- ๗.๓ ควรมีห้องห้องน้ำเพิ่ม และปรับปรุงรักษาความสะอาด

.....