



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

ที่ ปจ ๗๔๓๐๑/-

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ , อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ และทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ โดยสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐฤทัย ถนนอมศักดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

ความเห็นนายก อบต.วัดโบสถ์

จำสืบเอก

(ต้องชนะ กลับน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๔๐.... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๒๓ ๑๗	๕๗.๕๐ ๔๒.๕๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ ถึง ๔๐ ปี - ๔๑ ถึง ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๗ ๑๑ ๑๘ ๔	๑๗.๕๐ ๒๗.๕๐ ๔๕.๐๐ ๑๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า - อนุปริญญา หรือเทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี - อื่นๆ	๑๑ ๑๗ ๘ ๔ ๐ ๐	๒๗.๕๐ ๔๒.๕๐ ๒๐.๐๐ ๑๐.๐๐ ๐ ๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - รับราชการ - เอกชน/รัฐวิสาหกิจ - ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว - รับจ้าง - นักเรียน/นักศึกษา - เกษตรกร - อื่นๆ	๒ ๕ ๖ ๑๓ ๗ ๗ ๐	๕.๐๐ ๑๒.๕๐ ๑๕.๐๐ ๓๒.๕๐ ๑๗.๕๐ ๑๗.๕๐ ๐	

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	๓๘	๙๕.๐๐	๒	๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๘๗.๕๐	๕	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๓๘	๙๕.๐๐	๒	๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๓๗	๙๒.๕๐	๓	๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึง พอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๘	๙๕.๐๐	๒	๕.๐๐	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

.....ป้ายบอกทางไปห้องน้ำหลุด.....

ข้อเสนอแนะ

.....ควรจัดทำป้ายมาติดใหม่ให้ชัดเจน.....

คิดเป็นผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

พอใจมาก ๘๗.๕๐ % พอใจ ๑๒.๕๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

พอใจมาก ๘๒.๕๐ % พอใจ ๑๗.๕๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านเวลา เท่ากับ ๙๗.๐๐%

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

พอใจมาก ๙๒.๕๐ % พอใจ ๗.๕๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

พอใจมาก ๑๐๐.๐๐ % พอใจ ๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว)

พอใจมาก ๑๐๐.๐๐ % พอใจ ๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ เท่ากับ ๙๙.๕๖%

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

พอใจมาก ๙๒.๕๐ % พอใจ ๗.๕๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

พอใจมาก ๑๐๐.๐๐ % พอใจ ๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น

พอใจมาก ๙๗.๕๐ % พอใจ ๒.๕๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

พอใจมาก ๑๐๐.๐๐ % พอใจ ๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๓.๕ มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

พอใจมาก ๑๐๐.๐๐ % พอใจ ๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เท่ากับ ๙๙.๖๐ %

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

พอใจมาก ๙๕.๐๐ % พอใจ ๕.๐๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก

พอใจมาก ๘๗.๕๐ % พอใจ ๑๒.๕๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้วน้ำ รอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ
พอใจมาก ๙๕.๐๐ % พอใจ ๕.๐๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

พอใจมาก ๙๒.๕๐ % พอใจ ๗.๕๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

สรุปคือ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ ๙๙.๕๐ %

๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด

พอใจมาก ๙๕.๐๐ % พอใจ ๕.๐๐ % พอใจน้อย ๐ % ไม่พอใจ ๐ % ไม่พอใจมาก ๐ %

สรุปคือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม เท่ากับ ๙๙.๐๐ %

สรุป คะแนนความพึงพอใจในทุกด้าน เฉลี่ยอยู่ที่ ๙๘.๙๑ %