



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ที่ ขก ๘๓๔๐๑/-

วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อปรับปรุงบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลผลิตในการปรับปรุงการให้บริการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัชดาพร ลอยมา)

เจ้าพนักงานธุรการ

-ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางศศิญา โมรีรัตน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางกุสุมา ศิรินันทวิทยา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

-ความเห็น/สั่งการ.....

(นางลัดดาวัลย์ แก้วสุพรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
งานธุรการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๕๕	๕๕.๐๐	
- หญิง	๔๕	๔๕.๐๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐	
- ๒๑-๔๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐	
- ๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐	
- ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๑๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษา			
- ประถมศึกษา	๔๕	๔๕.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๐	๕๐.๐๐	
- ปริญญาตรี	๕	๕.๐๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. อาชีพ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘๕	๘๕.๐๐	
- ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๐.๐๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๕	๕.๐๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
- อื่นๆ	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป
 คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	๘๗	๑๐	๓	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๐	๘	๒	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๘๘	๑๐	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๕	๑๐	๕	๐	๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๙	๙	๙๘	๐	๐
๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	๙๑	๘	๑	๐	๐
๗. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๘๗	๑๐	๓	๐	๐
๘. สถานที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวก เรียบร้อย	๙๑	๘	๑	๐	๐
๙. อุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๙๐	๘	๒	๐	๐
๑๐. ข้อมูล/เอกสาร/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ	๘๕	๑๐	๕	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด

- ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
- เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
๗. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐
๘. สถานที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวก เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
๙. อุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
๑๐. ข้อมูล/เอกสาร/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวน สูงสุด คือ จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

สรุปภาพรวม การให้คะแนนและแสดงความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของงานบริการด้านธุรการ อบต.บ้านแท่น คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๐ อยู่ในระดับดีมาก

ร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ ระดับดีเยี่ยม

ร้อยละ ๘๐ - ๘๙ ระดับดีมาก

ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ ระดับดี

ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ ระดับพอใช้

ร้อยละ ๕๐ - ๕๙ ระดับต้องปรับปรุง
