



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร สำนักปลัด

ที่ สพ ๗๑๑๐๑/๓๑๔

วันที่ ๑๒ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง การรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังสรุปได้จากเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความนี้

จากผลการรวบรวมและสรุปแบบประเมินดังกล่าวข้างต้น ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ร้อยละ ๙๓.๖๒ ของภาพรวมการให้บริการทั้งหมด มีในส่วนของด้านการบริหารเวลาที่ยังคงต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนมีความพอใจในระดับที่มาก และนำแจ้งในส่วนราชการให้มีการปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพร้อมรบ บำเพ็ญรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

ความเห็น.....

(นายบัญชา สุนทรिक्षม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางตาเถร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....๙๔.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน
<b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	๔๖ ๔๘
<b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑ - ๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑ - ๖๐ ปี</li> <li>● ๖๐ ปีขึ้นไป</li> </ul>	๑๖ ๒๓ ๔๖ ๙
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	๔๕ ๔๒ ๗
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ ...พนักงานของรัฐ.....</li> </ul>	๔๕ ๒๖ ๒๓

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๖	๘๐.๘๕	๑๘	๑๙.๑๕						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๖	๘๐.๘๕	๑๘	๑๙.๑๕						
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๒	๘๗.๒๓	๑๒	๑๒.๗๗						

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๒	๘๗.๒๓	๑๒	๑๒.๗๗						
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๐	๙๕.๗๕	๕	๕.๒๕						
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๘๕.๑๑	๑๐	๑๐.๖๔						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๘๘.๓๐	๑๑	๑๑.๗๐						
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๗	๙๒.๕๕	๗	๗.๔๕						
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตใน	๘๘	๙๓.๖๒	๖	๖.๓๘						

การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิ ชอบ										
๓.๕ การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๘๖	๙๑.๔๙	๘	๘.๕๑						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๘๓	๘๘.๓๐	๑๑	๑๑.๗๐						
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	๘๑	๘๖.๑๒	๑๓	๑๓.๘๘						
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๕	๙๐.๔๒	๙	๙.๕๘						
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๙๑	๙๖.๘๐	๓	๓.๒๐						
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึง พอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๘	๙๓.๖๒	๖	๖.๓๘						

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....