บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล

ที่ ชย ๗๕๖๐๑/ - **วันที่** ๑๐ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล ได้ดำเนินการทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล ต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล จึงขอสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวอนงรัตน์ กำริสุ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ) .....

(นายอนนท์ ดาโม้)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ) .....

(นางสุภาวดี ฟากวิลัย)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ) .....

(นางสุภาภรณ์ นิลประทีปปรีชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
* ชาย	๔๙	๔๐.๘๓
* หญิง	๗๑	๕๙.๑๖
๒. อายุ		
* ๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๗.๕๐
* ๓๑ – ๔๐ ปี	๓๒	๒๖.๖๖
* ๔๑ – ๖๐ ปี	๕๖	๔๖.๖๖
* ๖๐ ปี	๒๓	๑๙.๑๖
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
* ประถมศึกษา	๑๑	๙.๑๖
* มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๔	๔๕.๐๐
* มัธยมตอนปลาย/ปวช	๓๕	๒๙.๑๖
* อนุปริญญาตรี/ปวส	๑๐	๘.๓๓
* ปริญญาตรี	๑๐	๘.๓๓
* สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
* อื่น ๆ โปรดระบุ....	๐	๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
* เกษตร	๘๖	๗๑.๖๖
* ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๑๗.๕๐
* รับราชการ	๔	๓.๓๓
* ลูกจ้าง	๓	๒.๕๐
* นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๕๐
* อื่น ๆ โปรดระบุ.....	๓	๒.๕๐

สรุป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๖
๒. อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖
๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐
๔. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๖

/ตอนที่ ๒

ตอนที่ ๒ ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๖	๒๙	๕	๐	๐	**๙๓.๕๐**
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๔	๓๓	๓	๐	๐	**๙๓.๕๐**
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การให้บริการเรียงตามลำดับมาก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๙๐	๒๓	๒	๐	๐	**๙๕.๓๐**
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๘	๒๘	๔	๐	๐	**๙๔.๐๐**
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๙๕	๑๙	๖	๐	๐	**๙๔.๘๓**
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๖	๓๐	๔	๐	๐	**๙๓.๖๗**
๓.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ฯลฯ	๙๓	๒๖	๑	๐	๐	**๙๕.๓๓**
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙๐	๒๔	๖	๐	๐	**๙๔.๐๐**
๓.๔ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๓	๓๗	๐	๐	๐	**๙๓.๘๓**
๓.๕ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๘๒	๓๔	๔	๐	๐	**๙๓.๐๐**
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๘๗	๒๖	๗	๐	๐	**๙๓.๓๓**
๔.๒ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๘๑	๒๘	๑๑	๐	๐	**๙๑.๖๗**
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๐	๓๔	๖	๐	๐	**๙๒.๓๓**

ระดับร้อยละ

ตั้งแต่ ๙๑.๐๐ ขึ้นไป	ดีมาก
๘๑.๐๐ - ๙๐.๐๐	ดี
๗๑.๐๐ – ๘๐.๐๐	พอใช้
๖๑.๐๐ – ๗๐.๐๐	ควรปรับปรุง
น้อยกว่า ๖๐.๐๐	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

๑. ด้านเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ ระดับดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๑ ระดับดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๖ ระดับดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ ระดับดีมาก

สรุป

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๕ ระดับดีมาก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวทะเล อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี ☐ ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช
☐ อนุปริญญาตรี/ปวส ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ รับราชการ ☐ ลูกจ้าง.....
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องในระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับที่ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
ระดับที่ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง
ระดับที่ ๔ หมายถึง ระดับมาก
ระดับที่ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การให้บริการเรียงตามลำดับมาก่อน มาหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ฯลฯ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๔ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๕ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
๔.๒ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....