



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ที่ ขย ๓๕๖๐๑/- วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ได้ดำเนินการทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล จึงขอสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอนงรัตน์ กำริสุ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายอนนท์ ดาไม้)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางสุภาวดี ฟากวิสัย)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางสุภาภรณ์ นิลประทีปปริษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
* ชาย	๕๔	๓๖.๐๐
* หญิง	๙๖	๖๔.๐๐
๒. อายุ		
* ๒๐ - ๓๐ ปี	๒๑	๑๔.๐๕
* ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๗	๒๔.๖๖
* ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๒	๔๑.๓๓
* ๖๐ ปี	๓๐	๒๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
* ประถมศึกษา	๓๑	๒๐.๖๖
* มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๖	๕๐.๖๖
* มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๒๔	๑๖.๐๐
* อนุปริญญาตรี/ปวส	๑๐	๖.๖๖
* ปริญญาตรี	๙	๖.๐๐
* สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
* อื่น ๆ โปรดระบุ....	๐	๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
* เกษตร	๖๓	๔๒.๐๐
* ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๘	๑๘.๖๖
* รับราชการ	๙	๖.๐๐
* ลูกจ้าง	๓๐	๒๐.๐๐
* นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๘.๐๐
* อื่น ๆ โปรดระบุ...แม่บ้าน...	๘	๕.๓๓

สรุป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐
๒. อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๓
๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๖
๔. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

ตอนที่ ๒ ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๙๐	๕๓	๕	๒	๐	๙๐.๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๒	๕๔	๔	๐	๐	๙๑.๗๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การให้บริการเรียงตามลำดับมาก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๙๔	๕๐	๔	๒	๐	๙๑.๔๗
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๒	๕๔	๒	๒	๐	๙๐.๙๓
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๙๐	๕๔	๕	๑	๐	๙๐.๘๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ	๙๐	๕๔	๕	๑	๐	๙๑.๓๓
๓.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ฯลฯ	๙๑	๕๐	๗	๒	๐	๙๐.๖๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๙๕	๕๔	๒	๐	๐	๙๒.๙๓
๓.๔ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔	๕๒	๔	๐	๐	๙๒.๐๐
๓.๕ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๙๓	๔๘	๙	๐	๐	๙๑.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๘๘	๕๖	๔	๒	๐	๙๐.๖๗
๔.๒ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๘๙	๕๓	๘	๐	๐	๙๐.๘๐
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๖	๕๐	๔	๐	๐	๙๒.๒๗

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 ๙๑.๒๖ ระดับดีมาก
- ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ ระดับดีมาก
- ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๒ ระดับดีมาก
- ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๔ ระดับดีมาก

สรุป

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๙ ระดับดีมาก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล 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

.....

.....

.....

.....