



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.บึงหวาย อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๘๔๕๐๑/ ๐๐๗๗

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวายจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย ประจำปี ๒๕๖๗ วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ดังนั้น งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย จึงขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย ประจำปี ๒๕๖๗ ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗ ดังนี้พร้อมเอกสารตามรายละเอียดแนบ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๔๐ คน

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

๒.๑ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

๒.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๐ ระดับเกณฑ์การประเมินในระดับ มาก

๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๐ ระดับเกณฑ์การประเมินในระดับ มาก

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ระดับเกณฑ์การประเมินในระดับ มาก

๓.๒ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗ ระดับเกณฑ์การประเมินในระดับ มาก

๓.๓ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗ ระดับเกณฑ์การประเมินในระดับ มาก

๓.๔ มีที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๐ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

/ขอแสดงความคิดเห็น.....

ข้อแสดงความคิดเห็น /เสนอแนะ/ปรับปรุง : ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าผู้ตอบ
สอบถามจำนวน ๔๐ คน มีความพึงพอใจในระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก และมีข้อดีคือมี
มนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
ส่วนข้อปรับปรุงคือบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ
มาก และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องข้อมูลแต่ละกองให้มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วกว่านี้เพื่อความพึง
พอใจของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสาวจันทรีทิมา หาญชาติ)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- ๒๕๖๕/๒๕๖๖ -

(ลงชื่อ)



(นางสาวปัทมพร ไชยกุล)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต. บุ่งหวาย

.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายประเวศ หอมชื่น)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย

ความเห็นของนายก อบต. บุ่งหวาย

.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายเสถียร รักชารอด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย ประจำปี ๒๕๖๗

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๐ คน

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	เพศ			
	๑.ชาย	๑๕	๓๗.๕	
	๒.หญิง	๒๕	๖๒.๕	
	รวม	๔๐	๑๐๐	
๒	อายุ			
	๑.ต่ำกว่า๒๐ปี	๑	๒.๕	
	๒.๒๑-๔๐ปี	๒	๕	
	๓.๔๑-๖๐ปี	๑๙	๔๗.๕	
	๔.๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๔๕	
	รวม	๔๐	๑๐๐	
๓	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	๑.ประถมศึกษา	๓๒	๘๐	
	๒.มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗	๑๗.๕	
	๓.ปริญญาตรี	๑	๒.๕	
	๔.สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
	รวม	๔๐	๑๐๐	
๔	สถานภาพของผู้มารับบริการ			
	๑.เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๖	๖๕	
	๒.ผู้ประกอบการ	๓	๗.๕	
	๓.ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑	๒๗.๕	
	๔.องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
	อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	
	รวม	๔๐	๑๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนเกษตรกร/องค์กรเกษตรกรมารับบริการ
คิดเป็นร้อยละ ๖๕

แบบความพึงพอใจของผู้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปงหวาย ประจำปี ๒๕๖๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ						N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		๕	๔	๓	๒	๑	๐					
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน											
๑.๑	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๑๓	๒๑	๕	๑	๐	๐	๔๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐	๐.๗๓	มาก
๑.๒	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๘	๒๐	๑๑	๑	๐	๐	๔๐	๓.๘๘	๗๗.๕๐	๐.๗๕	มาก
๑.๓	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓	๑๘	๑๘	๑	๐	๐	๔๐	๓.๕๘	๗๑.๕๐	๐.๖๗	มาก
๑.๔	มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	๒	๒๖	๑๑	๑	๐	๐	๔๐	๓.๗๓	๗๔.๕๐	๐.๕๙	มาก
๒	ด้านการบริหาร/ขั้นตอน											
๒.๑	มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	๑๐	๑๗	๑๒	๑	๐	๐	๔๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๐.๘๐	มาก
๒.๒	มีความเข้าใจและโปร่งใส	๖	๒๖	๗	๑	๐	๐	๔๐	๓.๘๓	๗๘.๕๐	๐.๖๕	มาก
๒.๓	มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๐	๔๐	๓.๗๘	๗๕.๕๐	๐.๕๒	มาก
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๓.๑	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	๗	๒๒	๑๑	๐	๐	๐	๔๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๐.๖๖	มาก
๓.๒	สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ	๓	๒๘	๙	๐	๐	๐	๔๐	๓.๘๕	๗๗.๐๐	๐.๕๓	มาก
๓.๓	ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน	๘	๑๙	๑๒	๑	๐	๐	๔๐	๓.๘๕	๗๗.๐๐	๐.๗๖	มาก
๓.๔	มีที่จอดรถเพียงพอ	๔	๒๐	๑๕	๑	๐	๐	๔๐	๓.๖๘	๗๓.๕๐	๐.๖๙	มาก

๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐

๔ หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐

๓ หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๑

๒ หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐

๑ หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ดังนี้

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

- ๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
- ๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
- ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
- ๑.๔ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

- ๒.๑ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
- ๒.๒ มีความเข้าใจและโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๐ ระดับเกณฑ์การประเมินในระดับ มาก
- ๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๐ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
- ๓.๒ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
- ๓.๓ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก
- ๓.๔ มีที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๐ ระดับเกณฑ์การประเมิน ในระดับ มาก