



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

ที่ อท ๗๔๕๐๑/

วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ สำหรับผู้ที่มารับบริการ หรือผู้ที่มาติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง ได้สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
๑. ด้านเวลา	๖๘.๕๐	๓๐.๖๐	๑.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๑.๗๓	๒๗.๖๐	๐.๖๗
๓. ด้านบุคลากร	๘๒.๕๐	๑๗.๖๐	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖๐	๑๕.๗๐	๐.๗๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๙.๒๐	๑๐.๘๐	-
รวมเฉลี่ย	๗๙.๐๗	๒๐.๔๖	๐.๔๗

ข้อพิจารณา

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน ๒๕๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใจมากร้อยละ ๗๙.๐๗ ระดับพอใจร้อยละ ๒๐.๔๖ ระดับพอใจน้อยร้อยละ ๐.๔๗ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะ เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของ ประชาชนมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นางสาวชญานุช โรจนบวร)
หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น...

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

นส

(นางณัฐกานต์ ราตรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

เห็น การนำ ผลการประเมิน ๕ ด้าน ของ อบต.สีบัวทอง ไปใช้

สืบทารวจโท

[Signature]

(สุพร บุญเยี่ยม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

ทราบ

แจ้ง

*ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้พบ การประเมิน ไม่ มี ปัญหา ในการปฏิบัติงาน
และ มี มาตรการ ส่งเสริม ให้ มี มาตรฐาน อบต.สีบัวทอง*

[Signature]

(นายกิตติ์ บุญประสพ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

**ประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ประชาชนผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๒๕๐ คน
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑) ชาย	๑๔๐	คน
๒) หญิง	๑๑๐	คน

๒. อายุ

๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	คน
๒) ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	คน
๓) ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๕	คน
๔) ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓๗	คน

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

๑) ประถมศึกษา	๑๔๐	คน
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๙๓	คน
๓) ปริญญาตรี	๑๒	คน
๔) สูงกว่าปริญญาตรี	๕	คน

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

๑) ผู้ประกอบการ	๑๕	คน
๒) ประชาชนผู้รับบริการ	๑๙๓	คน
๓) ข้าราชการ	๗	คน
๔) อื่นๆ โปรดระบุ	๓๕	คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕๒ คน ๖๐.๘๐	๙๕ คน ๓๘.๐๐	๓ คน ๑.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙๐ คน ๗๖.๐๐	๕๘ คน ๒๓.๒๐	๒ คน ๐.๘๐
รวม	๖๘.๔๐	๓๐.๖๐	๑.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๘๕ คน ๗๔.๐๐	๖๐ คน ๒๔.๐๐	๕ คน ๒.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕๕ คน ๖๒.๐๐	๙๕ คน ๓๘.๐๐	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๘๘ คน ๗๙.๒๐	๕๒ คน ๒๐.๘๐	-
รวม	๗๑.๗๓	๒๗.๖๐	๐.๖๗
๓. ด้านบุคลากร			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘๔ คน ๗๓.๖๐	๖๖ คน ๒๖.๔๐	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘๔ คน ๗๓.๖๐	๖๖ คน ๒๖.๔๐	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๘๒ คน ๗๒.๘๐	๖๘ คน ๒๗.๒๐	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓๕ คน ๙๔.๐๐	๑๕ คน ๖.๐๐	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔๕ คน ๙๘.๐๐	๕ คน ๒.๐๐	-
รวม	๘๒.๔๐	๑๗.๖๐	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒๐๐ คน ๘๐.๐๐	๕๐ คน ๒๐.๐๐	-
๔.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๑๘ คน ๘๗.๒๐	๓๒ คน ๑๒.๘๐	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๒๑ คน ๘๘.๔๐	๒๙ คน ๑๑.๖๐	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙๗ คน ๗๘.๘๐	๔๖ คน ๑๘.๔๐	๗ คน ๒.๘๐
รวม	๘๓.๖๐	๑๕.๗๐	๐.๗๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๒๓ คน ๘๙.๒๐	๒๗ คน ๑๐.๘๐	-
รวม	๘๙.๒๐	๑๐.๘๐	-
รวมเฉลี่ย	๗๘.๖๗	๒๐.๔๖	๐.๘๗

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา ๑.
 ๒.
 ข้อเสนอแนะ ๑.
 ๒.

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
๑. ด้านเวลา	๖๘.๔๐	๓๐.๖๐	๑.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๑.๗๓	๒๗.๖๐	๐.๖๗
๓. ด้านบุคลากร	๘๒.๔๐	๑๗.๖๐	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖๐	๑๕.๗๐	๐.๗๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๙.๒๐	๑๐.๘๐	-
รวมเฉลี่ย	๗๙.๐๗	๒๐.๔๖	๐.๔๗

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๒๕๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใจมากร้อยละ ๗๙.๐๗ ระดับพอใจร้อยละ ๒๐.๔๖ ระดับพอใจน้อยร้อยละ ๐.๔๗ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะ เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของ ประชาชนมากขึ้น