



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่

ที่ มค ๗๑๑๐๑.๑/๔๔๔

วันที่ ๒๖

ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานแบบสรุปประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.เขาวไร่ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่

เอกสารที่แนบ แบบสรุปรายงานการประเมินฯ

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่ ได้มอบหมายให้ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่ ณ จุดบริการ เพื่อสรุปผลการประเมินเสนอต่อผู้บริการทราบ นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้า นางสาวกุสุมา โคตรประทุม ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวกุสุมา โคตรประทุม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ลงชื่อ

(นายธนกฤต ศรีภักดี)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.เขาวไร่

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่.....

ว่าที่ร้อยตรี

(สมพงษ์ คันธภูมิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่.....

ลงชื่อ

(นายกฤษณ์ สืบเมืองซ้าย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่

วันที่ ๐๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ.2565

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวไร่
ประจำปี พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	47	47	
● หญิง	53	53	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	7	7	
● 21 - 40 ปี	19	19	
● 41 - 60 ปี	40	40	
● 61 ปีขึ้นไป	34	34	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา	55	55	
● ปวช./ปวส./อนุปริญญา	39	39	
● ปริญญาตรี	6	6	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	32	32	
● ผู้ประกอบการ	17	17	
● ประชาชนตำบลเขาวไร่	47	47	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	4	4	
	-	-	

สรุปได้ว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55 และลักษณะของผู้มารับบริการเป็น ประชาชนตำบลเขาวไร่ คิดเป็นร้อยละ 47

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	51	69	49	31	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	51	74	49	26	-	-	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	51	70	49	30	-	-	-	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	51	75	49	25	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	51	60	49	40	-	-	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	51	70	49	30	-	-	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	51	72	49	28	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	51	75	49	25	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	51	77	49	23	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	51	82	49	18	-	-	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	51	76	49	24	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	51	72	49	28	-	-	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	51	69	49	31	-	-	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	51	64	49	36	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึง พอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	51	81	49	19	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ

ด้านที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 71.5

ด้านที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 68.3

ด้านที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 75.2

ด้านที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 70.25

ด้านที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 81

และผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว
รวมทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 73.25