



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

ที่ ปจ ๗๓๐๐๑ /

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาเข้ารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา เพื่อเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการที่ดี และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการประชาชน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ส่งผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนจำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ราย ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ได้สำรวจความพึงพอใจขอประชาชนที่มาเข้ารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ คน หัวข้อประเมิน จำนวน ๑๒ หัวข้อ โดยกำหนดมาตรฐานวัดระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม และกำหนดค่าคะแนนระดับความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น ค่าคะแนน

พoen้อยที่สุด ๑ พoen้อย ๒ พอใจปานกลาง ๓ พอใจมาก ๔ พอใจมากที่สุด ๕

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	พoen้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	พoen้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	พอใจปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	พอใจมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	พอใจมากที่สุด

โดยจากผลสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับที่ ๑ คือเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็น ๘๖.๗๙% อันดับที่ ๒ คือเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็น ๘๖.๔๒% คะแนนต่ำสุดคือเรื่อง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็น ๘๓.๐๒% โดยมีค่าเฉลี่ยทุกด้านเป็น ๔.๒๕ คิดเป็น ๘๔.๙๔% โดยไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยผลการประเมินโดยรวมสรุปว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดในการเข้ามารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

/ข้อพิจารณา...

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนในปีงบประมาณต่อไป

(นายสถาพร คำวิลัย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นายภิรมย์ ธรรมมา)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัด อบต.....

ส.ต.ต.

(ณรงสิทธิ์ รังษี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

ความเห็นนายก อบต.....

(นายวิชัย หัตถเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

สรุปคะแนนประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำพันตา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	พอใจน้อยที่สุด	พอใจน้อย	พอใจปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด			
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๐	๐	๐	๒๑	๒๙	๔.๕๘	พอใจมากที่สุด	๙๑.๖๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๐	๐	๐	๒๕	๒๕	๔.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๐.๐๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว	๐	๐	๐	๒๘	๒๒	๔.๔๔	พอใจมาก	๘๘.๘๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๐	๐	๐	๒๗	๒๓	๔.๔๖	พอใจมากที่สุด	๘๙.๒๐
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๐	๐	๐	๒๘	๒๒	๔.๔๔	พอใจมาก	๘๘.๘๐
๖. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๐	๐	๐	๓๐	๒๐	๔.๔๐	พอใจมาก	๘๘.๐๐
๗. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๐	๐	๐	๒๓	๒๗	๔.๕๔	พอใจมากที่สุด	๙๐.๘๐
๘. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๐	๐	๐	๒๐	๓๐	๔.๖๐	พอใจมากที่สุด	๙๒.๐๐
๙. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๐	๐	๐	๒๔	๒๖	๔.๕๒	พอใจมากที่สุด	๙๐.๔๐
๑๐. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๐	๐	๐	๒๔	๒๖	๔.๕๒	พอใจมากที่สุด	๙๐.๔๐
๑๑. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๐	๐	๐	๒๔	๒๖	๔.๕๒	พอใจมากที่สุด	๙๐.๔๐
๑๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๐	๐	๐	๒๕	๒๕	๔.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๐.๐๐
รวม	๐	๐	๐	๒๙๙	๓๐๑	๔.๕๐	พอใจมากที่สุด	๙๐.๐๓

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ชาย หญิง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	พอใจปานกลาง 3	พอใจน้อย 2	พอใจน้อยที่สุด 1
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
7. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
8. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
9. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
10. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
11. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
12. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....
.....
.....