

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

- ๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๖ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๔
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐
- ๒) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๐ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๐
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐
- ๓) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเข้าใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๖ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๐
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔
- ๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๘ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๒
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐
- ๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๘
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔
- ๖) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๘ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๐
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๔ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๒
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔
- ๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐ - พอใจมาก ร้อยละ ๘๐
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐
- ๓) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๐ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๔
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๖
- ๔) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ
 - พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๐ - พอใจมาก ร้อยละ ๗๐
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐

- ๕) "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ
- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘
 - พอใจมาก ร้อยละ ๗๒
- ๖) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘
 - พอใจมาก ร้อยละ ๗๐
- ๗) มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๔
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๖
 - พอใจมาก ร้อยละ ๗๐
- ๘) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔
 - พอใจมาก ร้อยละ ๗๖
 - น้อยที่สุด ร้อยละ ๒

๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- ๑) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๘
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒
 - พอใจมาก ร้อยละ ๗๐
- ๒) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๔
 - พอใจมาก ร้อยละ ๗๔
- ๓) ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน
- พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๐
 - พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔
 - พอใจมาก ร้อยละ ๗๖

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๒
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ -
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๒

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๖

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือน มกราคม





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ที่ ขย ๗๖๘๐๑ /

วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น และประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประทับกับคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ที่ ๓๑๑/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ เพื่อรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจ และสรุปผลรายงานให้บริหารทราบ นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงเพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุภาพรรณ อุไรล้ำ)

นิติกรชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวทัศนีย์ ชันธสง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวทัศนีย์ ชันธสง)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

ความเห็นนายก อบต.....

(ลงชื่อ)

(นายสำเริง ทวีภูมิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพศ		
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	๑๐๐
๒) อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

๓) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๔) อาชีพ		
เกษตรกร / องค์กรเกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
	๒) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
	๓) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%		
	๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงเหตุผล ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
	๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๗/๑๔%		
	๖) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
	๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
	๓) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
	๔) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
	๕) “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
	๖) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
	๗) มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
	๘) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		
๓	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
	๒) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
	๓) ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๒/๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๒
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ -
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๒

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรปรับปรุงห้องน้ำ
- ๗.๒ สถานที่รับบริการคับแคบ
- ๗.๓ ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์รอบ อบต. ให้น่าอยู่