



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ที่ นม ๙๕๐๐๑/๒๕๖๑

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ด้วยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ได้ทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของผู้มาขอรับบริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายสุรพิชญ์ ขุดสูงเนิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางแสงอรุณ แสงจรัสไพฑูรย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

(นายएम หอมสันเทียะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ
สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบความพึงพอใจต่อการบริการ จำนวน 28 คน ด้านเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.71 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.29 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 89.29 สถานภาพของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 100

ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

1. ด้านเวลา แยกเป็นรายชื่อ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.17 ความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60.71
2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ แยกเป็นรายชื่อ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 64.29 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 30.71 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แยกเป็นรายชื่อ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.71 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 64.28 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 64.28 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.57 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.86
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แยกเป็นรายชื่อ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 42.86 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 39.26 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.14 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 35.72
5. มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับใด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75

(ลงชื่อ)

(นายสุพิชญ์ ขุดสูงเนิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ผู้สรุปผลการประเมิน

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงานสำนักปลัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๒๘.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๑๑ ๑๗	๓๙.๒๙ ๖๐.๗๑	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๒ ๓ ๑๘ ๕	๗.๑๔ ๑๐.๗๑ ๖๔.๒๙ ๑๗.๘๖	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕ ๓	๘๙.๒๙ ๑๐.๗๑	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ	๒๘	๑๐๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๖	๕๗.๑๔	๑๒	๔๒.๘๖		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๖๐.๗๑	๑๑	๓๙.๒๙		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๓๕.๗๑	๑๘	๖๔.๒๙		

แบบสอบถามความพึงพอใจ
สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ /ต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ			
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ ในระดับใด			

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา ๑.
๒.
- ข้อเสนอแนะ ๑. ..
๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๑

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
หน่วยงานสำนักปลัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๒๘.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๑๑ ๑๗		
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๒ ๓ ๑๘ ๕		
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๕ ๓		
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ	๒๘		

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๖		๑๒			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗		๑๑			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐		๑๘			

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗		๑๑			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน	๒๘		๐			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๖		๑๒			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘		๑๐			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๘		๑๐			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๒		๖			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖		๒			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๑๒		๑๘			
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑		๑๗			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๖		๑๒			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐		๑๘			
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๙		๙			

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....