



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์

ที่ สร ๘๔๙๐๑/.....

วันที่ ๑๙ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

### ต้นเรื่อง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้มีการสำรวจจากประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงใจต่อผลของการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑ ได้เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงใจต่อผลของการให้บริการ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง พ.ศ.๒๕๖๑ ของผู้รับบริการ ณ จุดบริการสำนักงานปลัดฯ จำนวน ๘๐ คน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามบทสรุปที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิชรากร คำพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดฯ.....

(นายวิชเรนทร์ เหมือนหมาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

คำสั่งนายกฯ.....

(นายหวิ ยาจิตต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน.....สำนักงานปลัด

ประจำเดือน.....ตุลาคม 2560 - กันยายน 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....80.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>1. เพศ</b>			
1) ชาย	20	25	
2) หญิง	60	75	
รวม	80	100	
<b>2. อายุ</b>			
2.1) ต่ำกว่า 20 ปี	5	6.25	
2.2) 21 - 40 ปี	5	6.25	
2.3) 41 - 60 ปี	20	25	
2.4) 60 ปีขึ้นไป	50	62.5	
รวม	80	100	
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
1) ประถมศึกษา	70	87.5	
2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	10	12.5	
3) ปริญญาตรี	-	-	
4) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	80	100	
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	15	18.75	
2) ผู้ประกอบการ	-	-	
3) ประชาชนผู้รับบริการ	65	81.25	
4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
5) อื่นๆ โปรดระบุ .....	-	-	
รวม	80	100	

หน้า 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ด้านเวลา</b>										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	12.5	65	81.25	5	6.25	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	12.5	70	87.5	-	-	-	-	-	-
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	-	-	70	87.5	10	12.5	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดษไม่เลือกปฏิบัติ	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	-	-	75	93.75	5	6.25	-	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	-	-	60	75	20	25	-	-	-	-

ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
ความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ										
4.4-ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึง พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	-	-	80	100	-	-	-	-	-	-

### ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

จากตารางตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

#### 1. ด้านเวลา

##### 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

มีความพึงพอใจอันดับ 1 ในระดับ **พอใจ** 65 คน ร้อยละ 81.25

มีความพึงพอใจอันดับ 2 ในระดับ **พอใจมาก** 10 คน ร้อยละ 12.5

มีความพึงพอใจอันดับ 3 ในระดับ **พอใจน้อย** 5 คน ร้อยละ 6.25

##### 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

มีความพึงพอใจอันดับ 1 ในระดับ **พอใจ** 70 คน ร้อยละ 87.5

มีความพึงพอใจอันดับ 2 ในระดับ **พอใจมาก** 10 คน ร้อยละ 12.5

#### 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

##### 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

มีความพึงพอใจอันดับ 1 ในระดับ **พอใจ** 70 คน ร้อยละ 87.5

มีความพึงพอใจอันดับ 2 ในระดับ **พอใจน้อย** 10 คน ร้อยละ 12.5

##### 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

มีความพึงพอใจอันดับ 1 ในระดับ **พอใจมาก** 80 คน ร้อยละ 100

##### 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

มีความพึงพอใจอันดับ 1 ในระดับ **พอใจมาก** 80 คน ร้อยละ 100

#### 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

##### 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

มีความพึงพอใจอันดับ 1 ในระดับ **พอใจมาก** 80 คน ร้อยละ 100

##### 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

มีความพึงพอใจอันดับ 1 ในระดับ **พอใจมาก** 80 คน ร้อยละ 100