



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ / สำนักปลัด อบต. / โทร. ๐ ๕๕๔๔ ๐๐๐๕.....

ที่ ชย...๓/๙๓๐๑/..... วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง ...รายงานการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ.....

..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

ตามที่กองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

สำนักปลัดกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานตามเอกสารที่แนบในท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายเจริญ ภาณุมาตย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางลักษณา หิรัญวรรณ)

ปลัดกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

-ทราบ / พิจารณา

(นายเสนอ รอดบุญทด)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่
ตำบลห้วยไร่ อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กลุ่มตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ จำนวน ๑๕๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

๑. เพศ

- ชาย	จำนวน ๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐
- หญิง	จำนวน ๙๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๐

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- ๒๑-๔๐ ปี	จำนวน ๕๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- ๔๑-๖๐ ปี	จำนวน ๕๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗
- ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๓. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน ๗๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๘
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒
- ปริญญาตรี	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๔. อาชีพ

- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	จำนวน ๗๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓
- ผู้ประกอบการ	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๗
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗
- อื่นๆ	จำนวน ๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๓

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๕
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๘
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๕
- ด้านคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐
- ความพึงพอใจในภาพรวม	คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๒

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑

**(ตัวอย่าง) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2563**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 - 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
 - 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 - 3) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน 4) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
2.2 มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่					
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2.5 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ					
3.3 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
3.4 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนด					
4.3 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....
