



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง โทร. ๐๔๔-๐๘๑๑๗๔

ที่ นม ๗๔๑๐๑ /

วันที่ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้ดำเนินการให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ทางคิวอาร์โค้ด นั้น

ข้อเท็จจริง

ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว จึงใคร่ขอรายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกฤติยา จิตจุเหลื่อม)
นักจัดการงานทั่วไป

(นางนรินทร์ พันธสง)
ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

(สงบ โสกา)
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

(นายศักดิ์ชาย ไทกลาง)
ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

สรุปผลการประเมิน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	95	21.11
หญิง	355	78.89
รวม	450	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	348	77.34
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	100	22.22
ปริญญาตรี	2	0.44
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	450	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3.อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร/ ประชาชนผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ /ค้าขาย องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร อื่นๆ	450	100
รวม	450	100

ข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้									
	มากที่สุด 5	ร้อยละ	มาก 4	ร้อยละ	ปาน กลาง 3	ร้อยละ	น้อย 2	ร้อยละ	น้อย ที่สุด 1	ร้อยละ
ด้านเวลาการให้บริการ										
1.การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	145	32.22	47	10.45	-	-	-	-	-	-
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	250	55.56	50	11.11	-	-	-	-	-	-
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
3.การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	272	60.44	30	6.66			-	-	-	-
4.การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	225	50.00	25	5.56			-	-	-	-
5.การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	225	50	25	5.96	16	3.56	-	-	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6.ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของให้บริการ	289	64.22	151	33.56	10	2.22	-	-	-	-
7.ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	237	52.66	105	23.33	108	24.00	-	-	-	-
8.ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	238	52.89	141	31.33	71	15.78	-	-	-	-
9.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	240	53.33	200	44.45	10	2.22	-	-	-	-
10.การให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	243	54	178	39.56	29	6.44	-	-	-	-

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้									
	มากที่สุด 5	ร้อยละ	มาก 4	ร้อยละ	ปาน กลาง 3	ร้อยละ	น้อย 2	ร้อยละ	น้อย ที่สุด 1	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
11.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	145	32.22	47	10.45	-	-	-	-	-	-
12.จุดหรือช่องบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	250	55.56	50	11.11	-	-	-	-	-	-
13.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	300	66.67	150	33.33	-	-	-	-	-	-
14.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	450	100	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	400	88.89	50	11.11						

อภิปรายผล

ด้านเวลา

- 1.ประเด็นความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.22
- 2.ประเด็นความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.56

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- 3.ประเด็นความพึงพอใจการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.44
- 4.ประเด็นความพึงพอใจการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50
- 5.ประเด็นความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50

ด้านบุคลากรให้บริการ

- 6.ประเด็น ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.22
- 7.ประเด็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.66
- 8.ประเด็น ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.89

9.ประเด็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์
ในทางมิชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.333

10.ประเด็น การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

11.ประเด็น การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.22

12.ประเด็น จุดหรือช่องบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.56

13.ประเด็น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ มี
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67

14.ประเด็น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
100

15.ประเด็น ท่านมีความพึงใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.89

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

สรุปผลการประเมินโดยรวม

ผลการประเมินด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพโดยรวมแล้ว ปรากฏว่า มีความพึง
พอใจต่อการจัดโครงการในครั้งนี้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ $\frac{868.77 \times 100}{1500} = 57.92$

คณะผู้จัดต้องขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดงานในครั้งนี้
ขอบคุณค่ะ