



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด....องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว..... โทร..๐๔๓๘๔๐๖๗๒

ที่ กส. ๗๑๘๐๑/..... วันที่.. ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ด้านต่างๆ และรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มาติดต่อราชการ เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้มีคุณภาพขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้มารับบริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๐	๔๔.๔๔
หญิง	๕๐	๕๕.๕๕
รวม	๙๐	๑๐๐

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๑.๑๑
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๒.๒๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๒๗.๗๗
๖๑ ปี ขึ้นไป	๓๕	๓๘.๘๘
รวม	๙๐	๑๐๐

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๐	๖๖.๖๖
มัธยมต้น - มัธยมปลาย	๑๔	๑๕.๕๕
อนุปริญญา	๕	๕.๕๕
ปริญญาตรี	๑๐	๑๑.๑๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๑๑
รวม	๙๐	๑๐๐

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๖๐	๖๖.๖๖
รับจ้างทั่วไป	๕	๕.๕๕
ค้าขาย	๑๐	๑๑.๑๑
ข้าราชการ	๙	๑๐
อื่นๆ.....	๖	๖.๖๖
รวม	๙๐	๑๐๐

๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๗๐ ๗๗.๗๗%	๑๕ ๑๖.๖๖%	๕ ๕.๕๕%	-	-
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	๖๐ ๖๖.๖๖%	๒๐ ๒๒.๒๒%	๑๐ ๑๑.๑๑%	-	-
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๖๕ ๗๒.๒๒%	๒๕ ๒๗.๗๗%	๑๐ ๑๑.๑๑%	-	-
๑.๔ ข้อเสนอแนะ	-	-	-	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	๗๕ ๘๒.๒๒%	๑๐ ๑๑.๑๑%	๕ ๕.๕๕%	-	-
๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่	๗๒ ๘๐%	๑๐ ๑๑.๑๑%	๘ ๘.๘๘%	-	-
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๖๐ ๖๖.๖๖%	๑๕ ๑๖.๖๖%	๑๐ ๑๑.๑๑%	๕ ๕.๕๕%	-
๒.๔ มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	๕๐ ๕๕.๕๕%	๒๐ ๒๒.๒๒%	๒๐ ๒๒.๒๒%	-	-
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน/หลัง	๗๐ ๗๗.๗๗%	๑๐ ๑๑.๑๑%	๑๐ ๑๑.๑๑%	-	-
๒.๖ ข้อเสนอแนะอื่น	-	-	-	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	๖๐ ๖๖.๖๖%	๒๐ ๒๒.๒๒%	๑๐ ๑๑.๑๑%	-	-
๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	๕๐ ๕๕.๕๕%	๑๕ ๑๖.๖๖%	๒๕ ๒๗.๗๗%	-	-
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๗๐ ๗๗.๗๗%	๑๕ ๑๖.๖๖%	๕ ๕.๕๕%	-	-
๓.๔ ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๖๐ ๖๖.๖๖%	๒๐ ๒๒.๒๒%	๑๐ ๑๑.๑๑%	-	-
๓.๕ ข้อเสนอแนะอื่นๆ	-	-	-	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
๔ คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	๗๕ ๘๓.๓๓%	๑๐ ๑๑.๑๑%	๕ ๕.๕๕%	-	-
๔.๒ ได้รับการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด	๖๐ ๖๖.๖๖%	๓๐ ๓๓.๓๓%	๑๐ ๑๑.๑๑%	-	-
๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการ	๗๕ ๘๖.๖๖%	๑๐ ๑๑.๑๑%	๒ ๒.๒๒%	-	-
๔.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ	-	-	-	-	-

สรุปผลการประเมินด้านต่างๆดังนี้

๑ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

- ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๗๗.๗๗%
พึงพอใจมาก ๖๖.๖๖ และพึงพอใจระดับปานกลาง ๕.๕๕%
- ๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๖๖.๖๖ %
พึงพอใจมาก ๒๒.๒๒% และพึงพอใจระดับปานกลาง ๑๑.๑๑%

๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๗๒.๒๒ %
พึงพอใจมาก ๒๗.๗๗ % และพึงพอใจระดับปานกลาง ๑๑.๑๑% ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี

๒ ด้าน การให้บริการ

๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเองเหมาะสม มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๘๒.๒๒%
พึงพอใจมาก ๑๑.๑๑ % และพึงพอใจระดับปานกลาง ๕.๕๕ %
๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๘๐ %
พึงพอใจมาก ๑๑.๑๑ % และพึงพอใจระดับปานกลาง ๘.๘๘%
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๖๖.๖๖ %
พึงพอใจมาก ๑๖.๖๖ % พึงพอใจระดับปานกลาง ๑๑.๑๑ % และมีความพึงพอใจน้อย ๕.๕๕%
๒.๔ มีความรู้ความสามารถ ความเชื่อถือเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด
๕๕.๕๕% พึงพอใจมาก ๒๒.๒๒ % และพึงพอใจระดับปานกลาง ๒๒.๒๒ %
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อนหลัง มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๗๗.๗๗ %
พึงพอใจมาก ๑๑.๑๑% และพึงพอใจระดับปานกลาง ๑๑.๑๑% ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี

๓ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด
๖๖.๖๖% พึงพอใจมาก ๒๒.๒๒% และพึงพอใจระดับปานกลาง ๑๑.๑๑%
๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๕๕.๕๕ %
พึงพอใจมาก ๑๖.๖๖% และพึงพอใจระดับปานกลาง ๒๗.๗๗%
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๗๗.๗๗ %
พึงพอใจมาก ๑๖.๖๖% และพึงพอใจระดับปานกลาง ๕.๕๕%
๓.๔ บ้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๖๖.๖๖%
พึงพอใจมาก ๒๒.๒๒ % และพึงพอใจระดับปานกลาง ๑๑.๑๑% ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี

๔ คุณภาพการให้บริการ

๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๘๓.๓๓ %
พึงพอใจมาก ๑๑.๑๑% และพึงพอใจระดับปานกลาง ๕.๕๕%
๔.๒ ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๖๖.๖๖ %
พึงพอใจมาก ๓๓.๓๓ % และพึงพอใจระดับปานกลาง ๑๑.๑๑%
๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๐ คน พึงพอใจมากที่สุด ๘๖.๖๖ %
พึงพอใจมาก ๑๑.๑๑ % และพึงพอใจระดับปานกลาง ๒.๒๒ % ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มี

วิเคราะห์ผลการประเมิน

ผลการประเมินทั้ง ๔ ข้อ ด้านการบริการ ข้อ ๒.๔ ความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี ของ
เจ้าหน้าที่ มีผู้พึงพอใจมากที่สุด เพียง ๕๕.๕๕% แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการขาดความเชื่อถือ ในความรู้ ความสามารถของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนั้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ มี
ผู้พึงพอใจมากที่สุด เพียง ๕๕.๕๕% แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วยังขาดอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวก
ที่บริการผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

๑. ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มความรู้ให้มีความสามารถในงานที่ทำได้เป็นอย่างดี สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ
๒. สั่งซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการเพิ่มเติม เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร , เครื่องรับส่งแฟกซ์ และโทรศัพท์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

.....ผู้ติดตามและประเมินผล

(นางทวิวรรณ โพธิ์กมล)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด

.....
(นายปริญญา ทองนาค)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
(นางสาวลลิตทิพย์ โพธิ์มูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
(นายธนศักดิ์ เหล่าแหลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำผลการสำรวจไปประเมิน พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้มีคุณภาพต่อไป
ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

- ๑.๑ เพศ [] ชาย [] หญิง อายุ.....ปี อาชีพ.....
๑.๒ การศึกษา [] สูงกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] อนุปริญญา [] ปวช./ม.๖
[] มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.๓) [] ประถมศึกษา ป.๖ [] น้อยกว่าประถมศึกษา ป.๖
๑.๓. ประเภทงานที่รับบริการ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการสำรวจตามความเป็นจริง
ตามประเด็นประเมิน มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม					
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๔ ข้อเสนอแนะอื่น.....					

๒. ด้านการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
๒.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับสถานที่					
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี					
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง					
๒.๖ ข้อเสนอแนะอื่น.....					

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ					
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๓.๔ ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๕ ข้อเสนอแนะอื่น.....					

๔ คุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนด					
๔.๓ คุณภาพงานที่ได้รับบริการ					
๔.๔ ข้อเสนอแนะอื่น.....					