



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร (สำนักปลัด)

ที่ สป. ๗๓๗/๒๕๖๕

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕/พร้อมประกาศการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเวลาการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเท็จจริง

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีดังนี้

๒.๑ ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๖๕ คน ประกอบด้วย

๒.๑.๑ เพศ

- เพศหญิง จำนวน ๘๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๓๐
- เพศชาย จำนวน ๗๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๗๐

๒.๑.๒ อายุ

- อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๔๐
- อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๕๐
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๘๐
- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๒๐

๒.๑.๓ ระดับการศึกษา

- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๐๐
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า		
จำนวน ๕๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๒๐
- ระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๕๐
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๐

๒.๑.๔ อาชีพของผู้มารับบริการ

- ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๘๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๓๐
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๘๐
- ผู้ประกอบการ จำนวน ๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๖๐
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๐

๒.๒ ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๒.๒.๑ เรื่องในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๗๐
- เรื่องรถเนกประสงค์ (รถน้ำ) จำนวน ๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๑๐
- เรื่องซ่อมไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๒๐
- เรื่องยืมวัสดุครุภัณฑ์ จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๒๐
- เรื่องรถกระเช้าตัดแต่งต้นไม้ จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๐๐
- เรื่องจุดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๑๐
- เรื่องชำระค่าขยะ จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๑๐
- เรื่องชำระภาษี จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๑๐
- เรื่องการรับเบี้ย จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๔๐
- เรื่องขอรับรองบุตร จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๐
- กองทุนหลักประกันสุขภาพ จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๐

๒.๒.๒ ด้านเวลาการให้บริการ

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๗๖
- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๑.๕๒
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๕๑
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑

๒.๒.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๒๔
- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๑๖
- มีความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน ๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๐

๒.๒.๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ

ระยะเวลาการให้บริการ

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๙๔
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๕๖
- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๐

๒.๒.๕ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๓๓
- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๙๔
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๑๓
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๐

๒.๒.๖ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๓๐
- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๗๖
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๓๔
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๐

๒.๒.๗ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๖๗
- มีความพึงพอใจมากจำนวน ๗๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๖๓
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๘๗
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๘๑

๒.๒.๘ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๘๔
- ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๔๒
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๕๑
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๒๑

๒.๒.๙ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๐๖
- มีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๐๓
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๖๙
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๑

๒.๒.๑๐ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๖๖
- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๒๔
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๘๗
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๒๑

๒.๑.๑๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด

บริการให้บริการ

- มีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๙๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๙๖
- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๐๙
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๙๓

๒.๑.๑๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๖๖
- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๐๓
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๔๘
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๘๑

๒.๑.๑๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๖๖
- ความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖.๐๖
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๒๗

๒.๑.๑๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๙.๐๙
- มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๔.๘๔
- มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๔๕
- มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๖

๒.๑.๑๕ ช่องทางรับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

- เฟซบุ๊ก/เพจ/อบต. จำนวน ๑๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๑๐
- เว็บไซต์ จำนวน ๗๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๓.๓๐
- เสียงตามสายภายในหมู่บ้าน จำนวน ๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการ จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๓๐
- อื่น ๆ จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๐

๒.๑.๑๖ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุด

บริการ

- พึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๓๐
- พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๒๐
- พึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๕๐

๓. ข้อเสนอแนะ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ เรื่องสถานที่นั่งพัก เพื่อรอรับบริการ เห็นควรมีที่นั่งพักเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนผู้เข้ามารับบริการ

ข้อเสนอ /พิจารณา

สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งให้ทุกส่วนราชการทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาโปรดพิจารณาอนุมัติ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด



(นางกชกร พุ่มศรีสวัสดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

เสนอเรื่องขอขออนุญาต ๗ ๖๕๐๖๖๖/ก.๖๖๖๖.

(นางแสงเดือน พิทักษ์ศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร



ทราบ



อื่น ๆ

(นายจตุรงค์ วงศ์สุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

อาศัยอำนาจแห่งการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลและสรุป เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

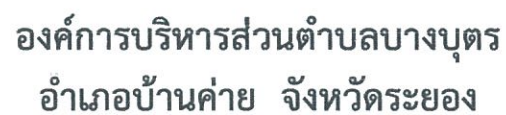
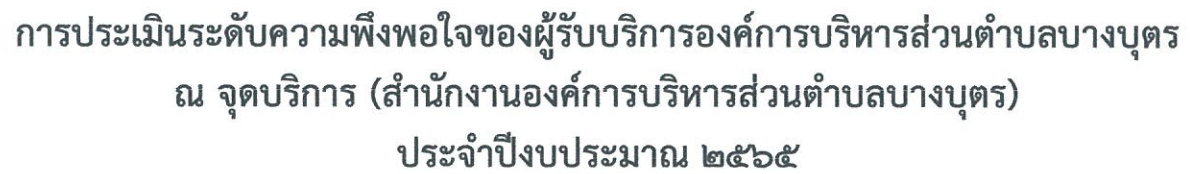
บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ทราบเรียบร้อยแล้ว จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายจตุรงค์ วงศ์สุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร



การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ลักษณะงาน	การวิจัยเชิงสำรวจ
กลุ่มเป้าหมาย	ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางบุตร จำนวน ๑๖๕ คน
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	แบบสอบถามออนไลน์
การประมวลผล	ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป
ช่วงเวลาการสำรวจ	๑ - ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

บทสรุปของการประเมิน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และคนส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐

ผู้รับบริการ มีจำนวน ๑๖๕ คน เข้ารับบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มากที่สุด โดยมีจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๖ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๔ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๔ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๖ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๖ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๙ การได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๔ คน ส่วนใหญ่

ทราบข้อมูลจาก เฟซบุ๊ก/เพจ/อบต. มีจำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๐ ความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับ มาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ เฉลี่ยรวมร้อยละ ๗๗.๗๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ เรื่องสถานที่นั่งพัก เพื่อรอรับบริการ เห็นควรมีที่นั่งพักเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

**ข้อมูลแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

การประเมินผลโดยใช้แบบประเมินนี้ จุดประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และนำข้อมูลการสำรวจมาปรับปรุงการบริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบประเมินออนไลน์จากประชาชนในพื้นที่ตำบลบางบุตร จำนวน ๑๖๕ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
ไม่พอใจ	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๕ : ๑๐๓) ดังนี้

- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

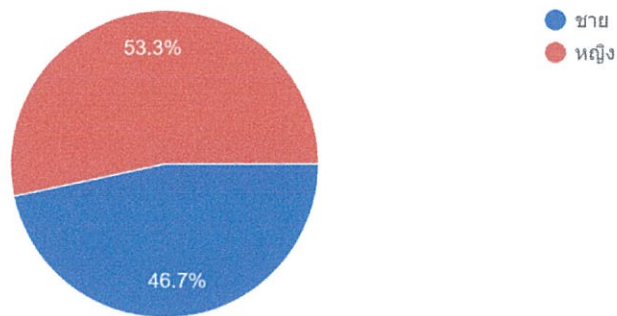
ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

นำข้อมูลทั่วไปมาวิเคราะห์ผลโดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ปรากฏผลการประเมินดังนี้

๑.๑ เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๐

เพศ

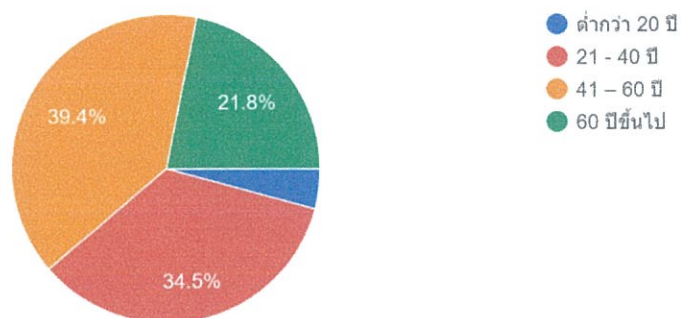
คำตอบ 165 ข้อ



๑.๒ อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ รองลงมาอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๐ และผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐

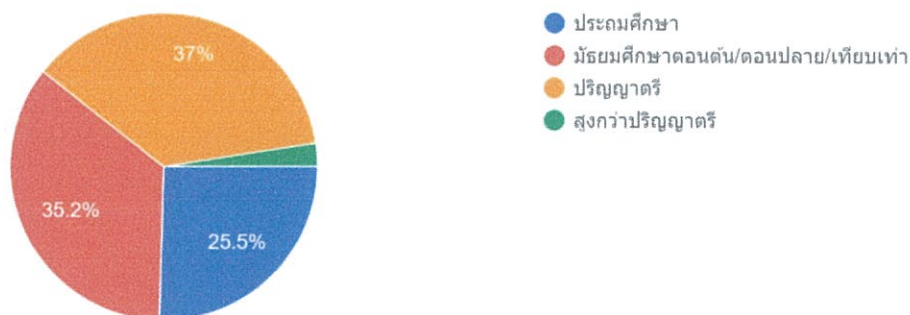
อายุ

คำตอบ 165 ข้อ



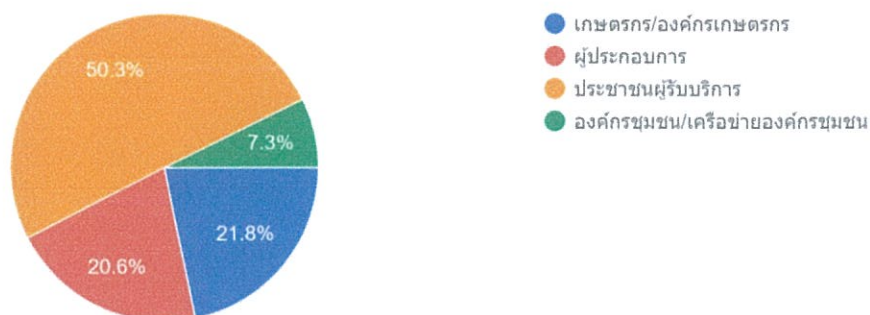
๑.๓ ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ รองลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ และผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐

ระดับการศึกษา
คำตอบ 165 ข้อ



๑.๔ อาชีพของผู้มารับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมาเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๐ รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐ และเป็นองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๐

อาชีพของผู้มารับบริการ
คำตอบ 165 ข้อ



จากส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ ส่วนใหญ่อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐ ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และคนส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐

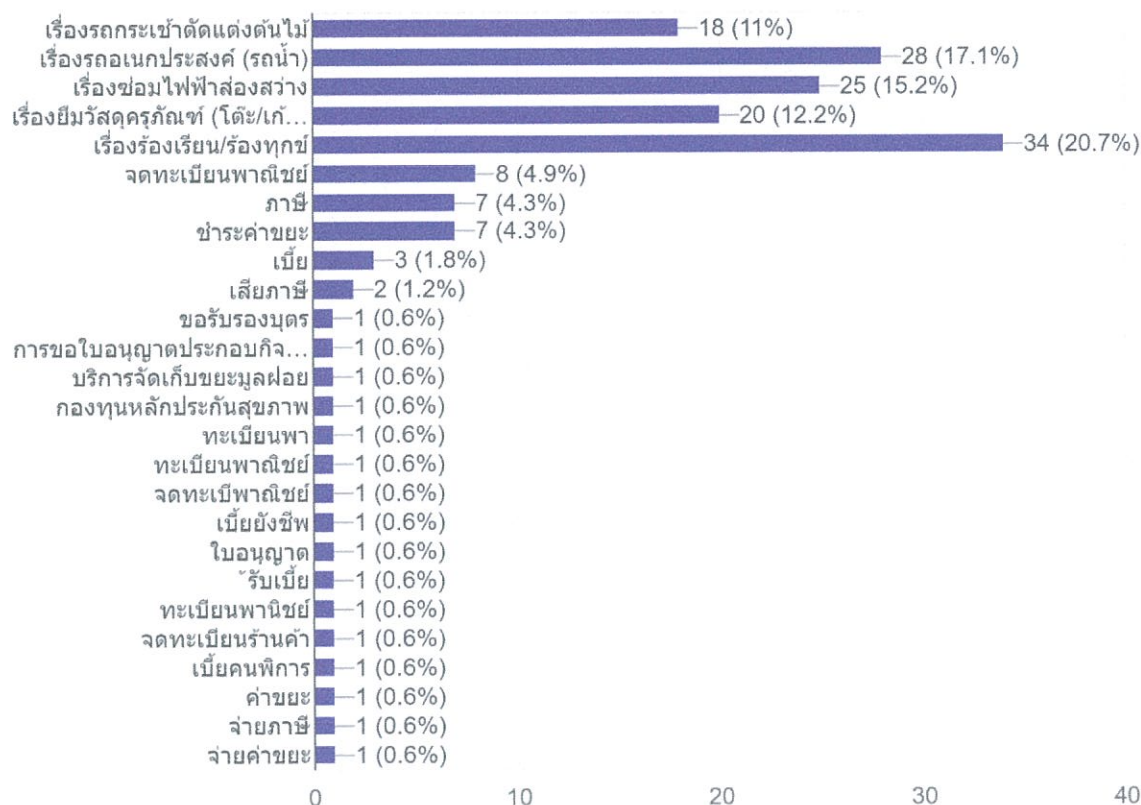
ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

นำข้อมูลทั่วไปมาวิเคราะห์ผลโดยแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายชื่อ ปรากฏผลการประเมินดังนี้

๒.๑ ท่านเข้ารับบริการเรื่องใดจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องรถอเนกประสงค์ (รถน้ำ) จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องซ่อมไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องยืมวัสดุครุภัณฑ์ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องรถกระเช้าตัดแต่งต้นไม้ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องชำระค่าขยะ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๐ และเข้ารับบริการเรื่องชำระภาษี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องการรับเบี้ย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐ รองลงมาเข้ารับบริการเรื่องขอรับรองบุตร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ และเข้ารับบริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ และเข้ารับบริการ

ท่านเข้ารับบริการเรื่องใดจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

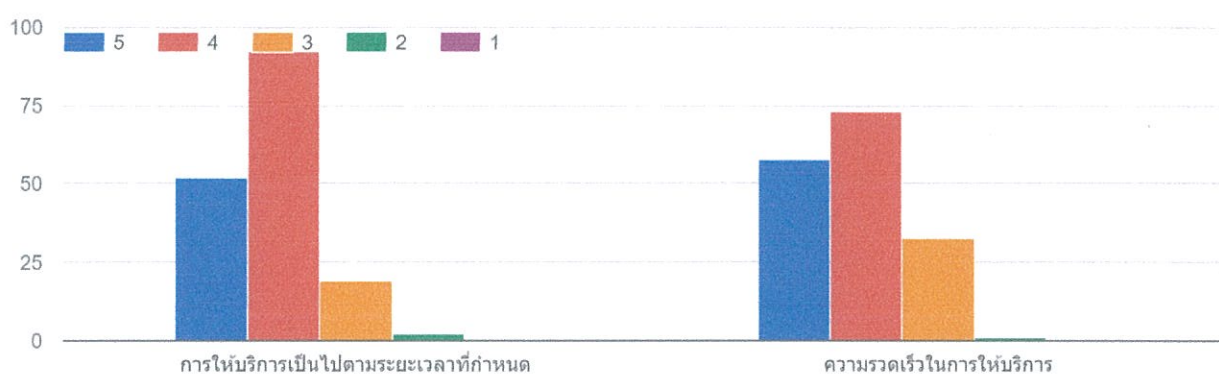
คำตอบ 164 ข้อ



๒.๒ ด้านเวลาการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๕ คน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๖ รองลงมากมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๒ รองลงมากมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๑ และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑

ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๔ รองลงมากมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๖ รองลงมากมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐

ด้านเวลา

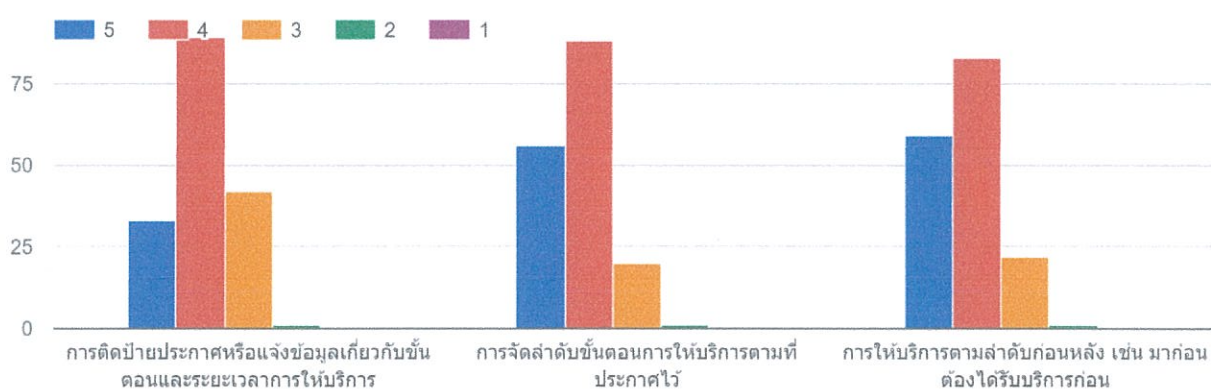


๒.๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๔ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๖ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐

การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๔ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๓ และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐

การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมามีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๖ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๔ และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ



๒.๔ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๓ รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๗ และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๑

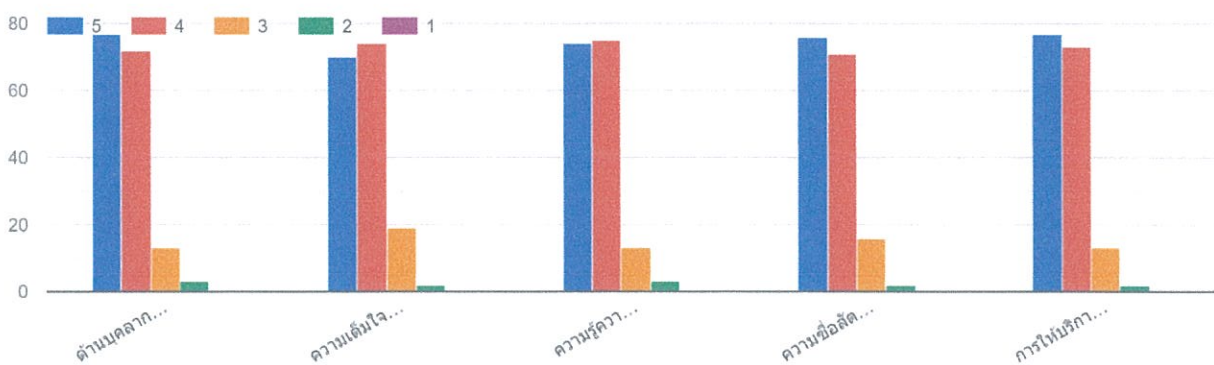
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ ส่วนความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๒ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๑ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑

ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากมีจำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ ส่วนมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ ส่วน มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๗ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๑

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ ในทางมิชอบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๖ ส่วนมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๓ คน มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๙ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑

การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ส่วนมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๔ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๗ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



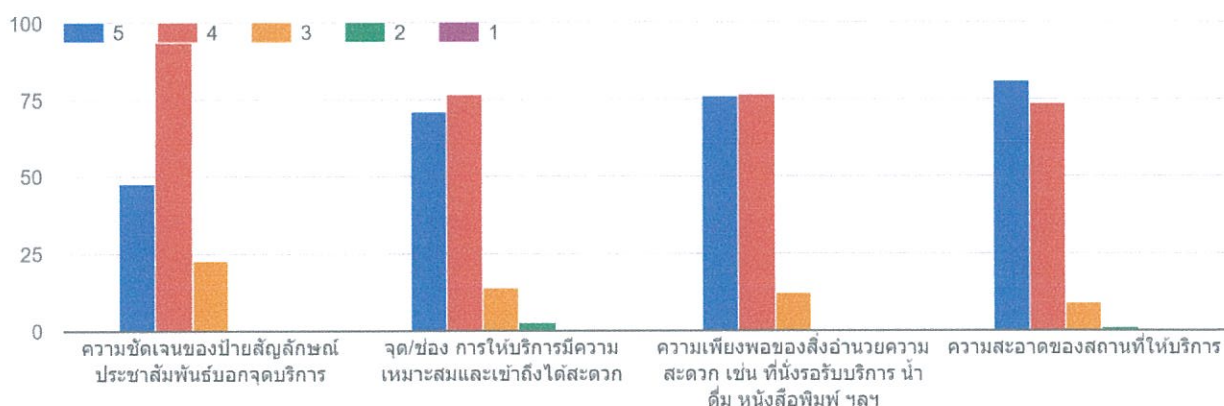
๒.๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน ด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๖ ส่วนมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ส่วนมีความพึงพอใจปานกลาง มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๓

จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ส่วนความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๓ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๑

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้รับบริการมีส่วนมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ส่วนความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๖ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๗

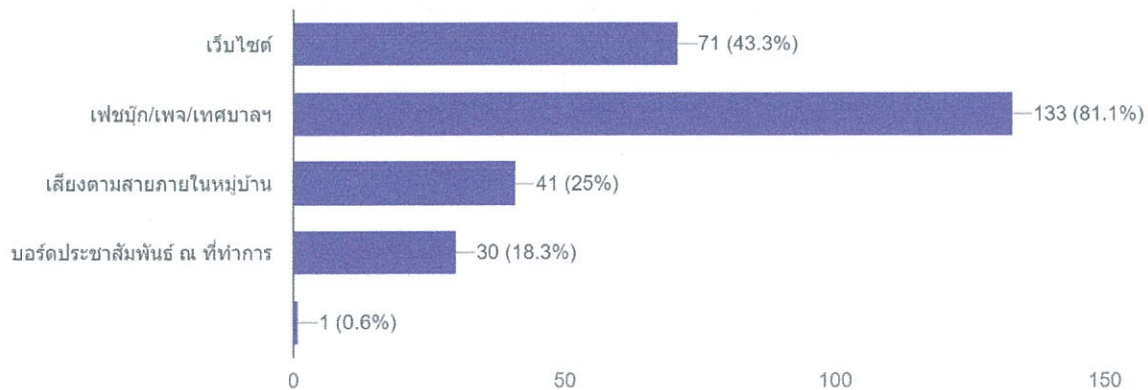
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๙ ส่วนมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ คน มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๖

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



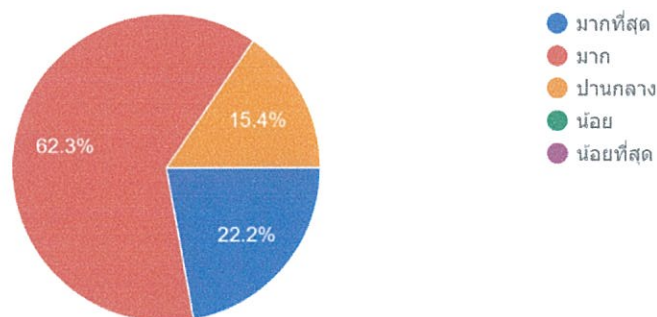
๒.๖ ท่านได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จากช่องทางใด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๔ คน ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเฟซบุ๊ก/เพจ/อบต. จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๐ รองลงมาจากเว็บไซต์ จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๐ รองลงมาจากเสียงตามสายภายในหมู่บ้าน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาบอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ และจากอื่น ๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐

ท่านได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จากช่องทางใด
คำตอบ 164 ข้อ



๒.๗ ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการในระดับใด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ รองลงมาพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๐ และพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐

ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ ในระดับใด
คำตอบ 162 ข้อ



๒.๘ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ เรื่องสถานที่นั่งพัก เพื่อรอรับบริการ เห็นควรมีที่นั่งพักเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

จากส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ ผู้รับบริการ มีจำนวน ๑๖๕ คน เข้ารับบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มากที่สุด โดยมีจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๖ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๔ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๔ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๖ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๖ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๙ การได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๔ คน ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจาก เฟซบุ๊ก/เพจ/อบต. มีจำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๐ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๐ และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖๕ คน มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ เฉลี่ยรวมร้อยละ ๗๗.๗๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ เรื่องสถานที่นั่งพัก เพื่อรอรับบริการ เห็นควรมีที่นั่งพักเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

.....

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบล
บางบุตร ณ จุดบริการ

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

เพศ *

- ☐ ชาย
☐ หญิง

อายุ *

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
☐ 21 - 40 ปี
☐ 41 - 60 ปี
☐ 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา *

- ☐ ประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพของผู้มารับบริการ *

- ☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
☐ ผู้ประกอบการ
☐ ประชาชนผู้รับบริการ
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ อื่นๆ:

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ

ท่านเข้ารับบริการเรื่องใดจากองค์การบริหารส่วน *
ตำบลบางบุตร

- ☐ เรื่องรถกระเช้าตัดแต่งต้นไม้
- ☐ เรื่องรถเอนกประสงค์ (รถน้ำ)
- ☐ เรื่องซ่อมไฟฟ้าส่องสว่าง
- ☐ เรื่องยืมวัสดุครุภัณฑ์ (โต๊ะ/เก้าอี้/พัดลม ฯลฯ)
- ☐ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ☐ อื่นๆ: _____

ด้านเวลา *

	5	4	3	2	1
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	☐	☐	☐	☐	☐
ความรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	☐	☐	☐	☐	☐
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	☐	☐	☐	☐	☐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ *

	5	4	3	2	
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	(
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	☐	☐	☐	☐	(
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	(
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	(

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	☐	☐	☐	☐
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	☐	☐	☐	☐
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	☐	☐	☐	☐

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์...

ท่านได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล *
บางบุตร จากช่องทางใด

- ☐ เว็บไซต์
- ☐ เฟซบุ๊ก/เพจ/อบต.
- ☐ เสียงตามสายภายในหมู่บ้าน
- ☐ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการ
- ☐ อื่นๆ:

ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ *
บริหารส่วนตำบลบางบุตร ณ จุดบริการ ในระดับ
ใด

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

