



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์

ที่ อต.๓๓๔๐๑/..... วันที่ ๑๘ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน นั้น

ทั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ได้รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พร้อมสรุปผลการประเมินฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางประไพ บุญกลัด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางสุพิชญา เพิ่มพิพัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ)

(นายบุญทรง สุขันทา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม.....

(ลงชื่อ)

(นายสมอาจ แก้วคุด)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ประจำปี ๒๕๖๕**

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน โดยนำเสนอผลการสำรวจ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.๑ เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๑๔.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๕	๓๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๓ การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑	๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๘	๓๖.๐๐
ปวช/ปวส	๑๒	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๙	๓๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๑.๔ อาชีพ		
เกษตรกร	๑๘	๓๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๑๘.๐๐
ผู้ประกอบการ	๙	๑๘.๐๐
ผู้ไม่ประกอบอาชีพ	๑๒	๒๔.๐๐
อื่นๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์

๑.๑ เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ตามลำดับ

๑.๒ อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ อายุมากกว่า ๕๑ ปี มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี มีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และอายุต่ำกว่าอายุ ๒๐ ปี มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ไม่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๑.๔ อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ประสงค์แจ้งอาชีพ(อื่น) จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ผู้ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ผู้ประกอบการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ การให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)		
	ไม่พึงพอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
๑. ด้านเวลา (การ ให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนดและ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ)	๐	๐	๒	๓๓	๑๕	๕๐	๔.๒๖
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๖๖.๐๐	๓๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๕.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ(การติดป้าย, ประกาศหรือ แจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ)	๐	๑	๑	๓๖	๑๒	๕๐	๔.๑๘
ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๐	๒.๐๐	๗๒.๐๐	๒๔.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๓.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ(ความเหมาะสม ในการแต่งกาย/ความเต็ม ใจและความพร้อมในการ ให้บริการ/การให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ)	๐	๐	๓	๒๒	๒๕	๕๐	๔.๔๔
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๐	๔๔.๐๐	๕๐.๐๐	๑๐๐	๘๘.๘๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความชัดเจนของ ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ)	๐	๐	๐	๔๙	๑	๕๐	๔.๐๒
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๐.๔๐
๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่นั่งรอรับบริการ/ น้ำดื่ม/ความสะอาด)	๐	๐	๒	๓๓	๑๕	๕๐	๔.๒๖
ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๖๖.๐๐	๓๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๘๕.๒๐

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา (การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการ)	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ(การติดป้าย,ประกาศหรือ แจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ)	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(ความเหมาะสมในการแต่งกาย/ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ/การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ)	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ)	๔.๔๔	๘๘.๘๐
๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่นั่งรอรับบริการ/น้ำดื่ม/ความสะดวก)	๔.๒๖	๘๕.๒๐
รวมผลคะแนน	๔.๒๓	๘๔.๖๗

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๗ อยู่ในระดับ มาก โดยผลประเมินประเด็น

๑. ด้านเวลา (การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับ มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ(การติดป้าย,ประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ อยู่ในระดับ มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ(ความเหมาะสมในการแต่งกาย/ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ/การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ อยู่ในระดับ มาก
- ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ อยู่ในระดับ มาก
- ๕.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่นั่งรอรับบริการ/น้ำดื่ม/ความสะดวก) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ อยู่ในระดับ มาก รายละเอียดดังตาราง

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

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

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ ๗๑ - ๘๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ ๕๑ - ๗๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ ๓๑ - ๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ ๒๑ - ๓๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

.....สถานที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ไม่สะดวก เนื่องจาก กำลังก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่

.....

.....

.....

.....