บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

ที่ พล ๗๔๕๐๑ / ๕๓๓ **วันที่** ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจในการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ เพื่อรับทราบทัศนคติ ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนทั่วไปในตำบล และให้รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยกำหนดแบบประเมินออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑.ด้านเวลา

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บแบบสำรวจพร้อมประมวลผลเสร็จเรียบร้อย สรุปในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๘ พอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๖ พอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญญาณัฐ ธงชัย)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

เรียน หัวหน้าสำนักงานปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวหทัยรัตน์ เมืองพระฝาง)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

(ลงชื่อ).....

(นางปราณี กล่อมจิตต์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

.....

(ลงชื่อ).....

(นายประดิษฐ์ สมเงิน)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

.....

(ลงชื่อ).....

(นายสุทธิวัตติ์ ต่ายวัลย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

รายงานสรุปผลการดำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

๑.วิธีดำเนินการ

๑.๑จัดทำแบบสำรวจความพึ่งพอใจ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๑.๒ดำเนินการแจกแบบสำรวจให้แก่ประชาชน

๑.๓เก็บรบรวมแบบสำรวจได้ ๙๕ ชุด นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์

๒.สรุปผล

๒.๑ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๒๗	๒๘.๔๒
หญิง	๖๘	๗๑.๕๘
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๙.๔๗
๒๑-๔๐ ปี	๓๒	๓๓.๖๙
๔๑-๖๐ ปี	๓๘	๔๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๖	๑๖.๘๔
๓.ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๖๔	๖๗.๓๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๔	๒๕.๒๖
ปริญญาตรี	๗	๗.๓๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๘	๖๑.๐๕
ผู้ประกอบการ	๑๔	๑๔.๗๔
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๓	๒๔.๒๑

๒.๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

กำหนดค่าระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ซึ่งกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

มีความพึงพอใจมาก

มีความพึงพอใจ

มีความพอใจน้อย

ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๕	๕.๒๖	๗๙	๘๓.๑๖	๑๑	๑๑๕๘
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๓๒	๓๓.๖๘	๖๒	๖๕.๒๖	๑	๑.๐๕
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๑๑	๑๑.๕๘	๘๑	๘๕.๒๖	๓	๓.๑๕
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๔	๓๕.๗๘	๕๖	๕๘.๙๕	๕	๕.๒๖
เฉลี่ยรวม	๒๐.๕	๒๑.๕๘	๖๙.๕	๗๓.๑๖	๕	๕.๒๖

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๘ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๖ มีความพึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖

Pr. ๒/๒๕๖๑

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนฯ ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ			
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการฯ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด			

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

<u>ปัญหา</u> ๑. .....

๒. .....

<u>ข้อเสนอแนะ</u> ๑. .. ..

๒. .. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้