



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี สำนักปลัด โทร. ๐ ๔๓๖๖ ๐๐๐๑

ที่ รอ ๗๕๕๐๑/ -

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

ตามที่สำนักปลัด ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคีนั้น

ในการนี้ สำนักปลัด ได้รวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว ตามแบบรายงานที่เสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวุฒิชัย สิงห์นาแพง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)

(นายชูศักดิ์ ยันตะบุญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

จำสืบเอก

(สุรศักดิ์ บัณนิล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

(ลงชื่อ)

(นายวิษุพันธ์ ไชยกันยา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

/ความเห็น...

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

(ลงชื่อ)



(นายจักรี ตรีเมฆ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังสามัคคี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน

๑.๑ เพศ

ชาย	๑๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๘
หญิง	๓๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๒

๑.๒ อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖

๑.๓ ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖
มัธยมศึกษา	๓๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๔
ปริญญาตรี	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐

๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖
ผู้ประกอบการ	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔
ประชาชนผู้มารับบริการ	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔
อื่นๆ	๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑	๔.๑๕	๘๓
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒	๓๔	๔			๔.๑๖	๘๓.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔๔	๒			๔.๑๔	๘๒.๘
๒. ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๘	๘๕.๗๓
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๓๕	๕			๔.๑	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้	๒๒	๒๘	๑			๔.๕	๙๐
๒.๓ การบริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๗	๒๙	๔			๔.๒๖	๘๕.๒

๓. ด้านบุคคลที่ให้บริการ						๔.๖๖	๙๓.๓๖
๓.๑ ความเหมาะสมการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๒๐				๔.๖	๙๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๓๖	๑๔				๔.๗๒	๙๔.๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๔	๒๓	๔			๔.๔๘	๘๙.๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ทางมิชอบ	๓๘	๑๑	๑			๔.๗๔	๙๔.๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกฝ่ายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔๐	๑๐				๔.๘	๙๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๘๘.๗
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๓	๓๔	๓			๔.๒	๘๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๑๔	๓๓	๓			๔.๒๒	๘๔.๔
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๕	๑๔	๑			๔.๖๘	๙๓.๖
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๒	๑๘				๔.๖๔	๙๒.๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๖	๒๔				๔.๕๒	๙๐.๔

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๗ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๗๓ และด้านเวลา ร้อยละ
๘๓ ตามลำดับ โดยภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับใดคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ
๙๐.๔ สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ	
ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๔๙	น้อยมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	น้อย
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ปานกลาง
๓.๕๐ - ๔.๔๙	มาก
๔.๕๐ - ๕.๐๐	มากที่สุด