



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง โทร ๐๓๗-๒๑๖-๙๐๘

ที่ ปจ ๗๑๘๐๑/ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ ชุด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง (รายละเอียดแบบประเมินปรากฏตามเอกสารแนบท้าย)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองได้ดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี สรุปผลความพึงพอใจ ได้ดังนี้

๑. ด้านเวลา	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๔๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๖๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๘๕
๕. ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ		

ต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐

๓. ข้อมูลหมายเหตุ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- หนังสือสั่งการที่ ปจ ๐๐๑๗.๕/ว ๒๑๕๗ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔ เรื่อง โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การเสริมสร้างความรู้เพื่อขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

- คู่มือการประเมิน ITA ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกฤตา โพธิ์แก้ว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(นางสาวพิชญ์จิรา ละมูล)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางสาวณัฐพร สมใจ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ



(นายสมดุย์ ปากเพียรศิลป์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง



สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๔๘ ๕๒	๔๘.๐๐ ๕๒.๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๐ ๒๐ ๓๒ ๔๘	๐ ๒๐.๐๐ ๓๒.๐๐ ๔๘.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๕๒ ๒๔ ๒๔ ๐	๕๒.๐๐ ๒๔.๐๐ ๒๔.๐๐ ๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่น ๆ โปรดระบุ	๔๓ ๑๘ ๓๙ ๐ ๐	๔๓.๐๐ ๑๘.๐๐ ๓๙.๐๐ ๐ ๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๗๘.๐๐	๒๒	๑๗.๖๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๓	๘๓.๐๐	๑๖	๑๒.๘๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๐	๘๐.๐๐	๑๘	๑๔.๔๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙๐	๙๐.๐๐	๑๐	๘.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๕	๙๕.๐๐	๕	๓.๒๐	๑	๐.๘๐	๐	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๑	๙๑.๐๐	๘	๖.๔๐	๑	๐.๘๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๔	๙๔.๐๐	๖	๔.๘๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๔	๙๔.๐๐	๖	๔.๘๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๙๘.๐๐	๒	๑.๖๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๐	๙๐.๐๐	๑๐	๘.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๙	๘๙.๐๐	๗	๕.๖๐	๔	๓.๒๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๑	๙๑.๐๐	๙	๗.๒๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่ง	๙๐	๙๐.๐๐	๗	๕.๖๐	๓	๒.๔๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ										
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๔	๙๔.๐๐	๖	๕.๘๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๙๙	๙๙.๐๐	๑	๐.๘๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

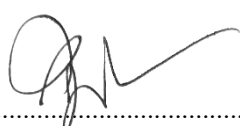
สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมได้ ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. ด้านเวลา	๘๐.๕๐	๑๕.๒๐	๐.๓๐	๐	๐	๙๖.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๘.๓๓	๘.๕๓	๐.๖๐	๐	๐	๙๗.๔๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๓.๔๐	๕.๑๒	๐.๑๒	๐	๐	๙๘.๖๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๐๐	๕.๘๐	๑.๐๕	๐	๐	๙๗.๘๕
๕. ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๙๙.๐๐	๐.๘๐	๐	๐	๐	๙๙.๘๐

จากจำนวนผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ

๑. ด้านเวลา	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๔๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๖๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๘๕
๕. ด้านความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	คิดเป็นร้อยละ	๙๙.๘๐

(ลงชื่อ)..........ผู้สรุปความพึงพอใจ
(นายกฤดา โพธิ์แก้ว)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ