



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖๑๓๘

ที่ ชย ๗๓๙๐๑/ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

๑. ข้อเท็จจริง

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ได้จัดแบบประเมินความพึงพอใจ พร้อมแจ้งให้พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างทุกท่าน ใช้แบบประเมินนี้ให้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ได้กรอกข้อมูลและความพึงพอใจในโอกาสต่างๆ ตั้งแต่ช่วงเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้การดำเนินการดังกล่าวมาถึงช่วงเดือนที่ต้องส่งรายงานความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๔ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ จึงได้รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจจากสำนัก/กอง ต่างๆ เพื่อสรุปและประเมินผล โดยมีแบบประเมินที่ได้รับการกรอกข้อมูล จำนวน ๘๔ ฉบับ แล้วได้สรุปและประเมินผล เสร็จเรียบร้อยแล้ว

๓. ข้อเสนอแนะ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ จึงขอรายงานสรุปผลตามแบบประเมินความพึงพอใจ (ตามแบบเอกสารแนบมาด้วยนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) จ.อ.....
(ธนวุฒิ พิงกุล)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่.....

(ลงชื่อ).....
(นายศุภกฤษ ฐานเจริญ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่.....

(ลงชื่อ).....
(นายมนตรี สติระวัฒน์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่.....

(ลงชื่อ).....
(นายกรานต์ เขตจันทิก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

แบบประเมินความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ชื่อ - นามสกุล :
เลขบัตรประชาชน :
ที่อยู่ :

ส่วนที่ ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๒.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๒.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๒.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					

ส่วนที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยติ)					
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ส่วนที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ					
๔.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
๔.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๔.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๔.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๕.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๕.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๕.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

**บัญชีสรุปผลตามแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่**

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน ๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน ๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน ๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๒.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน ๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๒.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน ๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๒.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน ๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน ๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๓.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
๕.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์				
- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน	๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

๕.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

- ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	จำนวน	๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๐
- ระดับความพึงพอใจ มาก	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ น้อย	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐
- ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	จำนวน	- คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐

จากแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๘๔ ชุด

ผู้จัดทำข้อมูล
(นางสาววลินดา จังโกฏี)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน