



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ที่ พท ๗๓๔๐๑/

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน โดยผู้มารับบริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

จากการประเมินผลการสำรวจที่ได้จากการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน สรุปผลการประเมิน ดังนี้

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
ชาย	๒๖	๕๒	
หญิง	๒๔	๔๘	
อายุ			
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-	
ระหว่าง ๑๘ - ๒๕ ปี	๔	๘	
ระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี	๗	๑๔	
ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	๓๖	๗๒	
มากกว่า ๕๐ ปี	๓	๖	
การศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑	๒	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๖	
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๕	๑๐	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖	๑๒	
ปริญญาตรี	๓๐	๖๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐	
อาชีพ			
เกษตรกร	๘	๑๖	
รับจ้างทั่วไป	๗	๑๔	
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๔๐	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๙	๑๘	
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๖	
อื่นๆ (ระบุ).....	๓	๖	

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน โดยมีผู้รับบริการในด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	จำนวนแบบสำรวจ (ชุด)	จำนวนเปอร์เซ็นต์ ความความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๕๐	๗๖.๒๕	
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๕๐	๘๖.๖๗	
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๕๐	๙๑.๑๐	
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๐	๘๘.๕๐	

สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับร้อยละ ๘๙.๘๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวยุวดี ศรีเรือง)

เจ้าพนักงานธุรการ

ลงชื่อ.....

(นายอุเทน ศักดิ์แก้ว)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ลงชื่อ.....

(นายธานินทร์ บัวชุม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ลงชื่อ.....

(นายพิทยา คู่มเคี่ยม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน

ลงชื่อ.....

(นายนำโชค เกื้อเส้ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน



**สรุปผลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน**

ลำดับที่	ข้อมูลการประเมินผลงานด้านการให้บริการ	จำนวน แบบสอบถาม (ชุด)	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ					คิดเป็นร้อยละ
			มากที่สุด (๕ คะแนน)	มาก (๔ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	น้อย (๒ คะแนน)	น้อยที่สุด (๑ คะแนน)	
<b>๑</b>	<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>							
	๑.๑ ความชัดเจนในการสื่อสาร ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๕๐	๖	๒๒	๒๐	๒		๕๑.๐๐
	๑.๒ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	๕๐	๘	๒๑	๒๐	๑		๕๓.๐๐
	๑.๓ ความสะดวกรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๕๐	๔	๒๖	๑๘	๒		๕๑.๐๐
	๑.๔ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ (เรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๐	๓	๒๖	๒๐	๑		๕๐.๕๐
	๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้มารับบริการ	๕๐	๖	๒๔	๑๘	๒		๕๒.๐๐
<b>๒</b>	<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางบริการ</b>							
	๒.๑ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๕๐	๒	๑๘	๒๔	๑		๘๕.๕๐
	๒.๒ แต่ละช่องทางบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และ มีความชัดเจน	๕๐	๒	๑๘	๒๔	๑		๘๕.๕๐
	๒.๓ แต่ละช่องทางบริการให้บริการตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	๕๐	๔	๑๒	๒๗	๒		๘๙.๐๐
<b>๓</b>	<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
	๓.๑ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๕๐	๔	๒๒	๒๑	๓		๘๘.๕๐
	๓.๒ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๕๐	๕	๒๗	๑๖	๒		๙๒.๕๐
	๓.๓ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๐	๔	๒๔	๒๐	๒		๙๐.๐๐
	๓.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๐	๕	๒๕	๑๘	๒		๙๑.๕๐
	๓.๕ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมต่อ ผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐	๘	๒๒	๑๘	๒		๙๓.๐๐
<b>๔</b>	<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
	๔.๑ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๕๐	๔	๒๔	๒๐	๒		๙๐.๐๐
	๔.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๕๐	๔	๒๑	๒๓	๒		๘๘.๕๐
	๔.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ	๕๐	๕	๒๑	๒๓	๑		๙๐.๐๐
	๔.๔ "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๐	๒	๒๐	๒๕	๓		๘๕.๕๐
<b>สรุปผลรวม ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบอน คิดเป็นร้อยละ</b>								<b>๘๙.๘๒</b>

**ระดับความพึงพอใจ**

ร้อยละ ๖๐ = น้อยที่สุด

ร้อยละ ๖๑ - ๗๐ = น้อย

ร้อยละ ๗๑ - ๘๐ = ปานกลาง

ร้อยละ ๘๑ - ๙๐ = มาก

ร้อยละ ๙๑ - ๑๐๐ = มากที่สุด