



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
ที่ ตก ๗๓๐๐๑/ ๐๐๒ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อสอบถามความคิดเห็นที่สะท้อนจากทัศนคติโดยตรงของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล วัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ในด้านการให้บริการ การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ประเด็นการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ความพึงพอใจโดยรวม ระดับพอใจมาก-ไม่พอใจ	
		พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	คะแนนที่ได้	ร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง แสดงกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๔๐ (๘๖.๓๕)	๓๐ (๑๗.๖๕)	๐	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๒๔ (๗๕.๘๕)	๔๑ (๒๕.๑๕)	๐	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๓๖ (๘๐.๐๐)	๓๒ (๑๘.๘๖)	๒ (๑.๑๔)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒๓ (๗๖.๓๕)	๔๗ (๒๗.๖๕)	๐	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๑๒๗ (๗๕.๗๐)	๔๒ (๒๕.๓๐)	๑ (๐.๕๕)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๒๗ (๗๕.๗๐)	๔๒ (๒๕.๓๐)	๑ (๐.๕๕)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๑๓๐ (๗๖.๘๗)	๓๘ (๒๒.๓๕)	๒ (๑.๑๗)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๒.๔ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๓๒ (๗๗.๖๕)	๓๗ (๒๒.๓๕)	๑ (๐.๕๕)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐

๓. ด้านสิ่งแวดล้อม

๓	ด้านสิ่งแวดล้อม							
	๓.๑ การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถใต้ดิน	๑๒๙ (๗๕.๘๘)	๔๑ (๒๔.๑๑)	๐	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๒๕ (๗๓.๕๓)	๔๔ (๒๕.๘๘)	๑ (๐.๕๘)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๓.๓ มีการจัดการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนเหมาะสม	๑๒๓ (๗๒.๓๕)	๔๕ (๒๖.๔๗)	๒ (๑.๑๗)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐
	๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๒๗ (๗๔.๗๑)	๔๒ (๒๔.๗๑)	๑ (๐.๕๘)	๐	๐	๑๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวม อยู่ในระดับ ๑ - ๓ ดังนี้

๑. พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๘

๒. ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๘

๓. เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอัจฉราวรรณ เกษกัจจ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ).....

(นายกรมิษฐ์ บุญสา)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(ลงชื่อ).....

(นายสมพร โงมขุนทด)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา.....

(ลงชื่อ).....

(นายกัมปนาท ระมั่ง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

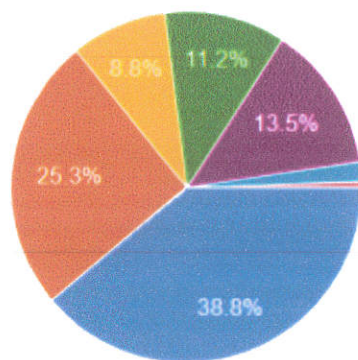
แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านมารับบริการเรื่องใด

คำตอบ 170 ข้อ

คัดลอก

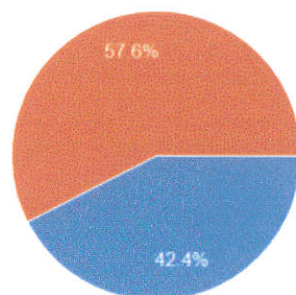


- การขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์
- การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ใช้บริการอินเตอร์เน็ต
- บริการสัญญาณ อินเทอร์เน็ต

1.เพศ

คำตอบ 170 ข้อ

คัดลอก

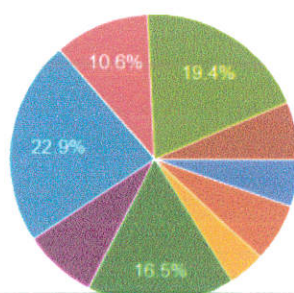


- ชาย
- หญิง

2.อาชีพประจำ

คำตอบ 170 ข้อ

คัดลอก

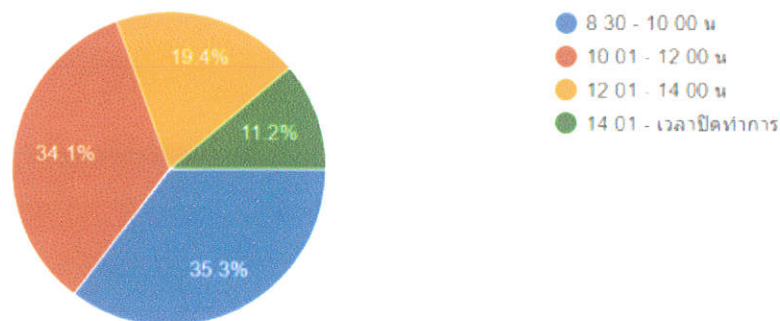


- รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
- ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
- ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
- นักเรียน / นักศึกษา
- รับจ้างทั่วไป
- แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
- เกษตรกร / ประมง
- วางงาน

3. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

 คัดลอก

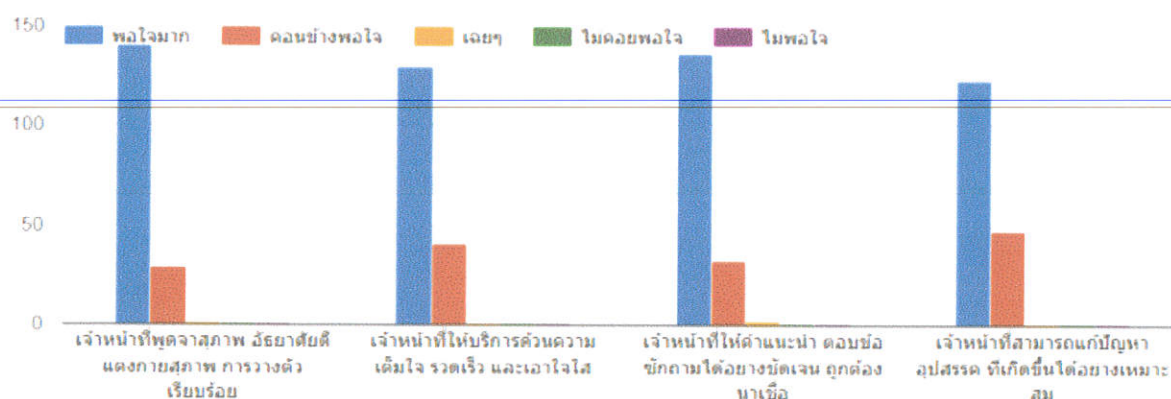
คำตอบ 170 ข้อ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

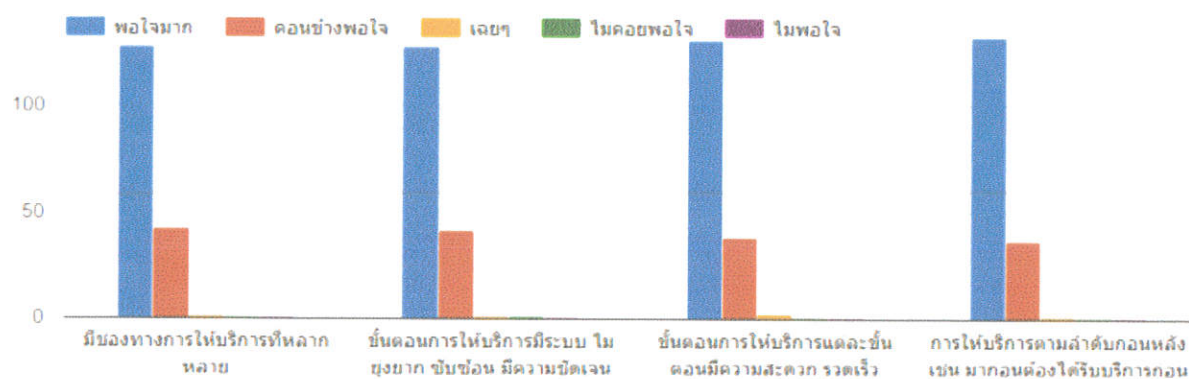
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

 คัดลอก



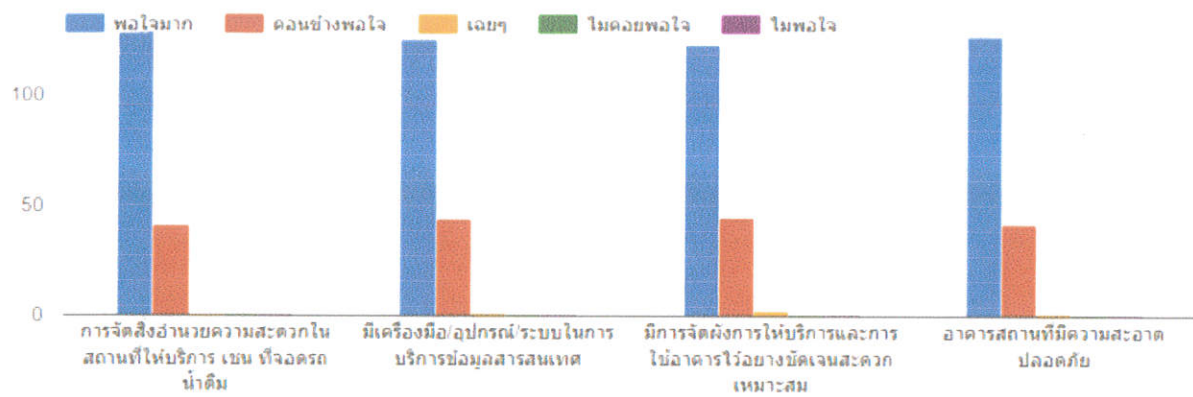
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

 คัดลอก



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำตอบ 11 ข้อ

ไม่มี

หาคือต่อไป

จนท.บริการ ประทับใจมาก รวดเร็ว

รวดเร็ว ให้คำแนะนำ ดี เข้าใจง่าย

จนท.ทำงาน ตลอดเวลา ไม่พักเที่ยง ชวนๆ