



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย สำนักงานปลัด

ที่ กจ ๗๑๙๐๑/ ๕๙๙

วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน การบริการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชน

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการ
ให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางณัฐศิกา สาริตี)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาววรรณ เชื้องาม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจริยา ชื่นชมน้อย)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ความเห็นนายก อบต.

- ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายสนอง วิเศษสิงห์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕) ผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยมีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	(๖๒)
หญิง	๑๙	(๓๘)
รวม	๕๐	
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	(-)
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	(๑๘)
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	(๕๖)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	(๒๖)
รวม	๕๐	
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๕	(๒๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๓	(๔๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐	(๒๐)
ปริญญาตรี	๒	(๔)
อื่น ๆ	-	(-)
รวม	๕๐	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๘	(๕๒)
ผู้ประกอบการ	๓	(๒)
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	(๔)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	
อื่น ๆ	๒	
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%	-	-
๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%	-	-
๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%	-	-
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องผู้รับบริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๑๐/๒๐%	-	-
๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%	-	-
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%	-	-
๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%	-	-
๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%	-	-
๒.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%	-	-
๒.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%	-	-
๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%	-	-

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
- ๒.อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ปี ๒) ๒๑-๔๐ ปี ๓) ๔๑-๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑.) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
 ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี					
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๒.๔ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๒.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่อง					
๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๒.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้					
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๓.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๓.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.....

๒.....

ข้อเสนอแนะ ๑.....

๒.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

QR code

