



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ สำนักปลัด

ที่ ตก ๗๕๕๐๑/ ๕๖วันที่ ๒๕๖๕

เรื่อง.....รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

และปัญหา ข้อเสนอแนะ จากจำนวนประชาชนทั้งหมด ๑๐๐ คน

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ประจำปี ๒๕๖๕ ได้ เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ประจำปี ๒๕๖๕ มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศรุตดา ศรีไกรวรรณ)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นางสาวพัชชา ไทยวิจิตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(นายจงศักดิ์ พุทธวงษ์)

ปลัด อบต.คีรีราษฎร์

๒๗ ธ.ค. ๖๕

- ทราบ

(นายยงยุทธ แซ่ม้า)

นายก อบต.คีรีราษฎร์

๒๗ ธ.ค. ๖๕

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์
กระบวนการ.....ความพึงพอใจของประชาชน.....ประจำปี ๒๕๖๕.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๑๐๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	หมายเหตุ
๑. เพศ		
• ชาย	๔๖	
• หญิง	๕๔	
๒. อายุ		
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๕	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
• ประถมศึกษา	๒๕	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๓	
• ปริญญาตรี	๙	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๐	
• ผู้ประกอบการ	๕	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๕๒	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	
• อื่นๆ โปรดระบุ	๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑	๕	๙๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๒	๗	๙๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๐	๑	๔	๙๕

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๐	๔	๑๐	๘๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๐	๔	๑๒	๘๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๐	๓	๗	๙๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๒	๖	๙๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๐	๐	๒	๗	๙๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๐	๐	๑	๓	๙๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๒	๘	๙๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๐	๐	๒	๕	๙๓
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๐	๐	๐	๕	๙๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๐	๐	๑	๕	๙๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๔	๖	๙๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๐	๐	๑	๓	๙๖

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....-ไม่มี.....

.....

.....

สรุปผลการวิเคราะห์แสดงคามพึงพอใจในการบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด	รวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑	๕	๙๔	๑๐๐	๙๘.๖๐	๔.๙๓	มากที่สุด	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๒	๗	๙๑	๑๐๐	๙๗.๘๐	๔.๘๙	มากที่สุด	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดต่อสอบถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๐	๑	๔	๙๕	๑๐๐	๙๘.๘๐	๔.๙๔	มากที่สุด	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประเภทไว้	๐	๐	๔	๑๐	๘๖	๑๐๐	๙๖.๔๐	๔.๘๒	มากที่สุด	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๐	๔	๑๒	๘๔	๑๐๐	๙๖.๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๐	๓	๗	๙๐	๑๐๐	๙๗.๔๐	๔.๘๗	มากที่สุด	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๒	๖	๙๒	๑๐๐	๙๘.๐๐	๔.๙๐	มากที่สุด	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๐	๐	๒	๗	๙๑	๑๐๐	๙๗.๘๐	๔.๘๙	มากที่สุด	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ										ผลลัพธ์
	๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ผลสัมฤทธิ์		
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๐	๐	๒	๕	๙๓	๑๐๐	๙๘.๒๐	๔.๙๑	มากที่สุด		
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ	๐	๐	๐	๕	๙๓	๑๐๐	๙๘.๒๐	๔.๙๑	มากที่สุด		
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๐	๐	๐	๕	๙๕	๑๐๐	๙๙.๐๐	๔.๙๕	มากที่สุด		
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๐	๐	๑	๕	๙๔	๑๐๐	๙๘.๖๐	๔.๙๓	มากที่สุด		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๔	๖	๙๐	๑๐๐	๙๗.๒๐	๔.๘๖	มากที่สุด		
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๐	๐	๑	๓	๙๖	๑๐๐	๙๙.๐๐	๔.๙๕	มากที่สุด		

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๑. มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๕
๒. มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนนเท่ากับ ๔
๓. มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนนเท่ากับ ๓
๔. มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนนเท่ากับ ๒
๕. มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนเท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย

๑. ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๒. ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก
๓. ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๔. ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๕. ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด