



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

ที่ พบ ๗๒๒๐๑/ พ๐๕ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง... สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ได้จัดทำสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้มีความสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะหลักความโปร่งใสในการทำงานและเพื่อสร้าง บรรทัดฐานในการปฏิบัติราชการตามระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีนั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ได้ดำเนินงานและสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชน ดังนี้

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น/ ความพึงพอใจ
๑. มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	พอใจ
๒. ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	พอใจ
๓. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย	พอใจ
๔. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	พอใจ
๕. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	พอใจ
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การอธิบาย /แนะนำให้ความรู้	พอใจ
๗. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น -ที่นั่งรอรับบริการ - สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	พอใจ
๘. คำอธิบาย /คำแนะนำให้ความรู้ เข้าใจและนำไปใช้ได้	พอใจ
๙. โดยภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	พอใจ

(รายละเอียดตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเจนจิรา สัทอินทรีย์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจ

การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	ปานกลาง (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ/ ต้อง ปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	
ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ							
๑. มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ร้อยละ	๕๒ ๕๒.๐๐	๔๘ ๔๘.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๒	พอใจ
๒. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ร้อยละ	๕๘ ๕๘.๐๐	๔๑ ๔๑.๐๐	๑ ๑.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๗	พอใจ
๓. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ร้อยละ	๔๘ ๔๘.๐๐	๔๗ ๔๗.๐๐	๕ ๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๓	พอใจ
๔. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ ร้อยละ	๔๓ ๔๓.๐๐	๕๕ ๕๕.๐๐	๒ ๒.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๑	พอใจ
๕. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ	๕๑ ๕๑.๐๐	๔๕ ๔๕.๐๐	๔ ๔.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๗	พอใจ
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การอธิบาย /แนะนำให้ความรู้ ร้อยละ	๔๐ ๔๐.๐๐	๓๕ ๓๕.๐๐	๒๕ ๒๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๕	พอใจ
๗. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น -ที่นั่งรอรับบริการ - สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ ร้อยละ	๓๕ ๓๕.๐๐	๓๘ ๓๘.๐๐	๒๗ ๒๗.๐๐	๑๐ ๑๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๒๘	พอใจ
๘. คำอธิบาย /คำแนะนำให้ความรู้ เข้าใจและนำไปใช้ได้ ร้อยละ	๓๕ ๓๕.๐๐	๔๐ ๔๐.๐๐	๒๕ ๒๕.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๐	พอใจ
๙. โดยภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด ร้อยละ	๔๐ ๔๐.๐๐	๓๐ ๓๐.๐๐	๓๐ ๓๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๐	พอใจ
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๔๐๒.๐๐	๓๓๗.๐๐	๑๑๗.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๔	มาก
ร้อยละความพึงพอใจ	๔๔.๖๗	๔๒.๑๑	๑๓.๒๒	๑.๑๑	๐.๐๐	ปานกลาง-พอใจมาก ๙๙.๘๙	