



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๗๔๓๐๑/๗๕

วันที่ ๒๗/กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ จากการสุ่มตัวอย่างมาจำนวน ๕๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชราภรณ์ ไชยสอาด)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางพิไลวรรณ เพชรรักษ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.บางชนะ.....

(ลงชื่อ) พ.จ.ต.

(วารินทร์ รักสวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ความเห็นนายก อบต.บางชนะ.....

(ลงชื่อ)

(นายณัฐวุฒิ ดวงมุสิก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	๓๔
หญิง	๓๓	๖๖
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๕	๑๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๒๒	๔๔
๓๖ - ๖๐ ปี	๒๑	๔๒
๖๑ ปีขึ้นไป	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. การศึกษาชั้นสูงสุด		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	๗	๑๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๓๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๗	๓๔
อนุปริญญา / ปวส.	๔	๘
ปริญญาตรี	๔	๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๓๖	๗๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๒
รับราชการ	๒	๔
ลูกจ้าง	๖	๑๒
นักเรียน / นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ต้องการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๒๔	๔๘
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-	-
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	-	-
การชำระภาษี ต่างๆ	๒๑	๔๒
อื่นๆ	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย ดังนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	มาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	น้อย
๐.๐๐ - ๑.๔๙	น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓.๘๖	มาก	๗๗.๒	
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓.๘๘	มาก	๗๗.๖	
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓.๘๖	มาก	๗๗.๒	
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓.๘๖	มาก	๗๗.๒	
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓.๘๘	มาก	๗๗.๖	
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓.๘๖	มาก	๗๗.๒	
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓.๘๖	มาก	๗๗.๒	
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓.๙๔	มาก	๗๘.๘	
รวม	๓.๘๖	มาก	๗๗.๕	

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
