



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

ที่ ขร ๗๘๘๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลตามแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ให้หน่วยงานทุกหน่วยงานได้ใช้สอบถามประชาชนที่มาใช้บริการนั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เป็นที่เรียบร้อยแล้วรายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอัญชลี หมีนาคำ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นายพลากร ณะคำแหง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

นางสาวอนุสรณ์ วิชัยเนตร / ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

(นางสาวอนุสรณ์ วิชัยเนตร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

/ความเห็น...

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย





(นายพนพล บั้งเงิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย



(นายบุญธรรม ปูชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 201 คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|-------|--------|----------|
| 1. เพศ                               |       |        |          |
| • ชาย                                | 138   | 68.66  |          |
| • หญิง                               | 63    | 31.35  |          |
| 2. อายุ                              |       |        |          |
| • ต่ำกว่า 20 ปี                      | 8     | 3.98   |          |
| • 21 – 40 ปี                         | 42    | 20.90  |          |
| • 41 – 60 ปี                         | 89    | 44.28  |          |
| • 60 ปีขึ้นไป                        | 62    | 30.85  |          |
| 3. ระดับการศึกษา                     |       |        |          |
| • ประถมศึกษา                         | 108   | 53.74  |          |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 74    | 36.82  |          |
| • ปริญญาตรี                          | 19    | 9.46   |          |
| • สูงกว่าปริญญาตรี                   | -     | -      |          |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |       |        |          |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | 69    | 34.33  |          |
| • ผู้ประกอบการ                       | 38    | 18.91  |          |
| • ประชาชนผู้รับบริการ                | 72    | 35.82  |          |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | 5     | 2.49   |          |
| • อื่น ๆ โปรดระบุ.....อปพร. ....     | 17    | 8.46   |          |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

| ประเด็น                                                                   | ความพึงพอใจ |        |       |        |          |        | ความไม่พึงพอใจ |        |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------|--------|----------|--------|----------------|--------|------------|--------|
|                                                                           | พอใจมาก     |        | พอใจ  |        | พอใจน้อย |        | ไม่พอใจ        |        | ไม่พอใจมาก |        |
|                                                                           | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| 1.ด้านเวลา                                                                |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| 1.1การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                  | 188         | 94     | 13    | 6      |          |        |                |        |            |        |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                             | 167         | 83     | 32    | 16     | 2        | 1      |                |        |            |        |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 121         | 60     | 78    | 39     | 2        | 1      |                |        |            |        |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                         | 142         | 71     | 38    | 19     | 21       | 10     |                |        |            |        |

| ประเด็น                                                                                                       | ความพึงพอใจ |        |       |        |          |        | ความไม่พึงพอใจ |        |            |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------|--------|----------|--------|----------------|--------|------------|--------|
|                                                                                                               | พอใจมาก     |        | พอใจ  |        | พอใจน้อย |        | ไม่พอใจ        |        | ไม่พอใจมาก |        |
|                                                                                                               | จำนวน       | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน      | ร้อยละ |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา<br>ก่อนต้องได้รับการบริการก่อน                                       | 171         | 85     | 30    | 15     |          |        |                |        |            |        |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                                    |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย<br>ของผู้ให้บริการ                                                                | 176         | 58     | 25    | 12     |          |        |                |        |            |        |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการ<br>ให้บริการอย่างสุภาพ                                                        | 168         | 84     | 30    | 15     | 3        | 1      |                |        |            |        |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น<br>สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ<br>ได้เป็นต้น              | 172         | 86     | 29    | 14     |          |        |                |        |            |        |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่<br>เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,<br>ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 158         | 79     | 38    | 19     | 5        | 2      |                |        |            |        |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดย<br>ไม่เลือกปฏิบัติ                                                         | 176         | 88     | 25    | 12     |          |        |                |        |            |        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                     | 29          | 14     | 172   | 86     |          |        |                |        |            |        |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์<br>ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                   |             |        |       |        |          |        |                |        |            |        |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม<br>และเข้าถึงได้สะดวก                                                  | 26          | 13     | 175   | 87     |          |        |                |        |            |        |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                      | 156         | 78     | 30    | 15     | 7        |        |                |        |            |        |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                              | 180         | 90     | 16    | 8      | 5        | 2      |                |        |            |        |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ<br>ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด                                       | 169         | 84     | 28    | 14     | 4        | 2      |                |        |            |        |

### ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....