



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

ที่ ขร ๗๔๘๐๑/ ๑๓๔๑

วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลตามแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้หน่วยงานทุกหน่วยงานได้ใช้สอบถามประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย ได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๘
๒. ประชาชนมีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๓. ประชาชนมีความพึงพอใจความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖
๔. ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน

๑. เสนอแนะให้เพิ่มโรงจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการเพราะเวลาฤดูฝนผู้มาติดต่อราชการไม่มีโรงจอดรถทำให้ไม่สะดวกในการมาติดต่อราชการ
๒. เสนอแนะให้มีการจัดเก้าอี้รองรับผู้มาติดต่อเกี่ยวกับงานเบิยยังชีพให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอัญชลี หมื่นคำ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

/ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด



(นายพลากร ณะกำคำแหลง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย



(นางสาวอนุสรฯ วิชัยเนตร)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย



(นายนพดล บัวเงิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย



(นายบุญธรรม ปุชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลอย

ปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	38	38	
• หญิง	62	62	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	12	12	
• 21 – 40 ปี	29	29	
• 41 – 60 ปี	37	37	
• 60 ปีขึ้นไป	22	22	
3. ระดับการศึกษา			
• ประถมศึกษา	69	69	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	18	18	
• ปริญญาตรี	13	13	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	40	40	
• ผู้ประกอบการ	8	8	
• ประชาชนผู้รับบริการ	37	37	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	6	6	
• อื่น ๆ โปรดระบุ.....อปพร.	9	9	

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	72	72	25	25	3	3	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	82	82	18	18	0	0	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	73	73	26	26	1	1	0	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	86	86	14	14	0	0	0	0	0	0

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	92	92	8	8	0	0	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	84	84	16	16	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	90	90	10	10	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	86	86	12	12	2	2	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	91	91	8	8	1	1	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	96	96	4	4	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	76	76	22	22	2	2	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	83	83	17	17	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	80	80	17	17	3	3	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	88	88	10	10	2	2	0	0	0	0
รวมระดับความพึงพอใจ	1,279	85.38	207	13.82	12	.80	0	0	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

1. เสนอแนะให้เพิ่มโรงจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการเพราะเวลาฤดูฝนผู้มาติดต่อไม่มีโรงจอดรถ
2. เสนอแนะให้มีการจัดเก้าอี้รองรับผู้มาติดต่อเกี่ยวกับงานเบียร์ยังชีพให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ