



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่

ที่ อจ ๗๑๕๐๑ / ๒๕๖๔ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔


เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖๐ คน นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)


(นางสาวดาวใจ นนทะวงศ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น.....

ลงชื่อ



(นายนิธิ ชันธเกษ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่

ความเห็น/คำสั่งการ.....

ลงชื่อ



(นายนิธิ ชันธเกษ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ...๖๐....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒๕	๔๑.๖๗	
• หญิง	๓๕	๕๘.๓๓	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๑๖.๖๗	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๖.๖๗	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๐	๖๖.๖๖	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๔๕	๗๕.๐๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒	๒๐.๐๐	
• ปริญญาตรี	๓	๕.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕	๘.๓๓	
• ผู้ประกอบการ	-	-	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๕๕	๙๑.๖๗	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการต่างๆ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา								
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๗๕.๐๐	๑๐	๑๖.๖๗	๕	๘.๓๓	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๖๖.๖๗	๑๗	๒๘.๓๓	๓	๕.๐๐	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๕๘.๓๓	๑๕	๒๕.๐๐	๘	๑๓.๓๓	๒	๓.๓๓

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๕๘.๓๓	๑๓	๒๑.๖๗	๑๐	๑๖.๖๗	๒	๓.๓๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐	๖๖.๖๗	๑๘	๓๐.๐๐	๒	๓.๓๓	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๒	๘๖.๖๗	๘	๑๓.๓๓	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๕	๗๕.๐๐	๑๕	๒๕.๐๐	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๕	๙๑.๖๗	๕	๘.๓๓	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๐	๖๖.๖๗	๑๐	๑๖.๖๗	๑๐	๑๖.๖๗	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ	๓๐	๕๐.๐๐	๒๐	๓๓.๓๓	๘	๑๓.๓๓	๒	๓.๓๓
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๓	๗๑.๖๗	๑๕	๒๕.๐๐	๒	๓.๓๓	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๐	๕๐.๐๐	๒๐	๓๓.๓๓	๗	๑๑.๖๗	๓	๕.๐๐

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๖๖.๖๗	๑๐	๑๖.๖๗	๖	๑๐.๐๐	๔	๖.๖๗
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๕	๗๕.๐๐	๑๐	๑๖.๖๗	๓	๕.๐๐	๒	๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๖๖.๖๗	๑๐	๑๖.๖๗	๖	๑๐.๐๐	๔	๖.๖๗
๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีเอกสารหลากหลาย	๓๐	๕๐.๐๐	๑๕	๒๕.๐๐	๑๒	๒๐.๐๐	๓	๕.๐๐
๓. ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน	๓๕	๕๘.๓๓	๑๕	๒๕.๐๐	๑๐	๑๖.๖๗	-	-
๔. การใช้ข้อมูล การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	๔๐	๖๖.๖๗	๑๓	๒๑.๖๗	๕	๘.๓๓	๒	๓.๓๓
๕. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เอกสารแนะนำความรู้	๓๕	๕๘.๓๓	๑๕	๒๕.๐๐	๕	๘.๓๓	๕	๘.๓๓
๖. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๓๗	๖๑.๖๗	๑๓	๒๑.๖๗	๗	๑๑.๖๗	๓	๕.๐๐
๗. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๔๕	๗๕.๐๐	๑๕	๒๕.๐๐	-	-	-	-
๘. ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	๔๐	๖๖.๖๗	๑๐	๑๖.๖๗	๘	๑๓.๓๓	๒	๓.๓๓

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

สรุปผลการประเมิน ตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ และการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ คือ ผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน เพศชาย ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ เพศหญิง ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

๒. อายุ คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - , อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗, อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗, อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุอยู่ในช่วง ๖๐ ปีขึ้นไปมากที่สุด

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐, มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐, ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐, พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประถมศึกษา มากที่สุด

๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓, ผู้ประกอบการ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - , ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพผู้รับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการต่างๆ

๑. ด้านเวลา คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓, แสดงว่าด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ - , ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ - แสดงว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ - , ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ - แสดงว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๗, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ - แสดงว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๗

๕. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗, พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗, พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓, ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ แสดงว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

สรุปผลการประเมินในภาพรวม มีดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลคึมใหญ่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗