



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๕๒๔๙ ๙๑๙๓
ที่ บก ๗๘๑๐๑ / วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า

เพื่อเป็นการส่งเสริมธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ สามารถสะท้อนปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการทบทวน ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อรับฟังปัญหาอุปสรรค ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้มาติดต่อราชการ และได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า โดยสรุปผลการประเมิน ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุริยนต์ คำชมภู)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาววารณีย์ อรรถศรีวรร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า

(นายชนะ พรหมอารักษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า

(นายชนะ พรหมอารักษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ปิงปวงประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า อำเภอบุงคล้า จังหวัดบึงกาฬ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบประเมิน ณ จุดบริการ จำนวน ๓๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
▪ ชาย	๑๖	๔๘.๔๘	
▪ หญิง	๑๗	๕๑.๕๒	
๒. อายุ			
▪ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๖.๐๖	
▪ ๒๐ - ๓๐ ปี	๕	๑๕.๑๕	
▪ ๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๒๑.๒๑	
▪ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๓๙.๓๙	
▪ ๕๑- ๖๐ ปี	๔	๑๒.๑๒	
▪ มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๖.๐๖	
๓. ระดับการศึกษา			
▪ ประถมศึกษา	๓	๙.๐๙	
▪ มัธยม หรือ เทียบเท่า	๑๖	๔๘.๔๘	
▪ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๓	๙.๐๙	
▪ ปริญญาตรี	๑๐	๓๐.๓๐	
▪ ปริญญาโท	๑	๓.๐๓	
▪ อื่นๆ.....			
๔. อาชีพ			
▪ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๙.๐๙	
▪ พนักงานเอกชน	๒	๖.๐๖	
▪ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๗	๒๑.๒๑	
▪ รับจ้างทั่วไป	๙	๒๗.๒๗	
▪ นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓.๐๓	
▪ เกษตรกร	๗	๒๑.๒๑	
▪ พนักงานราชการ	๑	๓.๐๓	
▪ ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	๓	๙.๐๙	
▪ อื่นๆ			

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

จำนวนผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบประเมิน ณ จุดบริการ จำนวน ๓๓ คน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๘	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๙	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	๒๖	๗	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๗	๖	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว)	๒๘	๕	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๙	-	-	-
๓.๒ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔	๙	-	-	-
๓.๓ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย เบื้องต้นได้	๒๔	๙	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๑๐	-	-	-
๓.๕ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖	๗	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๘	-	-	-
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๒๔	๙	-	-	-
๔.๓ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ เช่น เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๒๓	๑๐	-	-	-
๔.๔ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๒๘	๕	-	-	-
๕. ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน					
๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมในระดับใด	๒๔	๙	-	-	-

ส่วนที่ ๓ ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะการให้บริการของหน่วยงาน

.....

ส่วนที่ ๔ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละหัวข้อการประเมิน

จำนวนผู้มาติดต่อราชการที่ตอบแบบประเมิน ณ จุดบริการ จำนวน ๓๓ คน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)		มาก (๔)		ปานกลาง (๓)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๗๕.๗๕	๘	๒๔.๒๔	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๗๒.๗๒	๙	๒๗.๒๗	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	๒๖	๗๘.๗๘	๗	๒๑.๒๑	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๗	๘๑.๘๑	๖	๑๘.๑๘	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว)	๒๘	๘๔.๘๔	๕	๑๕.๑๕	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๗๒.๗๒	๙	๒๗.๒๗	-	-
๓.๒ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔	๗๒.๗๒	๙	๒๗.๒๗	-	-
๓.๓ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย เบื้องต้นได้	๒๔	๗๒.๗๒	๙	๒๗.๒๗	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๓	๖๙.๖๙	๑๐	๓๐.๓๐	-	-
๓.๕ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖	๗๘.๗๘	๗	๒๑.๒๑	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๗๕.๗๕	๘	๒๔.๒๔	-	-
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๒๔	๗๒.๗๒	๙	๒๗.๒๗	-	-
๔.๓ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ เช่น เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๒๓	๖๙.๖๙	๑๐	๓๐.๓๐	-	-
๔.๔ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๒๘	๘๔.๘๔	๕	๑๕.๑๕	-	-
๕. ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน						
๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมในระดับใด	๒๔	๗๒.๗๒	๙	๒๗.๒๗	-	-

ส่วนที่ ๕ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้าน

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเวลา ร้อยละ ๗๔.๒๔

๒. ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิว)

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๑.๘๑

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

๓.๒ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ

๓.๓ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย เบื้องต้นได้

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

๓.๕ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ ๗๓.๓๓

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก

๔.๓ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้มาติดต่อราชการ เช่น เก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ

๔.๔ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๗๕.๗๕

๕. ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน

๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานโดยภาพรวมในระดับใด

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงาน ร้อยละ ๗๒.๗๒

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า มีความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ด้านที่ ๑		ด้านที่ ๒		ด้านที่ ๓		ด้านที่ ๔		ด้านที่ ๕	
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔๙	๗๔.๒๔	๘๑	๘๑.๘๑	๑๒๑	๗๓.๓๓	๑๐๐	๗๕.๗๕	๒๔	๗๒.๗๒

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ รวม ๕ ด้าน ร้อยละ ๗๕.๗๕