

คู่มือ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบึง
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้มีการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชน ผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจและ
จัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
องค์การบริหารส่วนตำบลบึง จึงขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายสมบุรณ์ เศษกลาง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ปลัด.....
รองปลัด
หัวหน้าสำนักปลัด
ร่าง/พิมพ์
.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง ไท. ๐๔๔ - ๐๘๑๑๗๔

ที่ นม ๗๙๘๐๑ / ๑๙๙

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้มีการดำเนินการจัดแบบสอบถามความความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานครั้งต่อไป นั้น บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดดังนี้

สรุปตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๔๘	๓๖.๙๓
หญิง	๘๒	๖๓.๐๗
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๒ อายุ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๕	๒๖.๙๓
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๓๒	๒๔.๖๑
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๓๕	๒๖.๙๓
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๘	๒๑.๕๓
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๓ การศึกษา

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๗	๒๘.๔๗
ม.ต้น	๒๘	๒๑.๕๔
ม.ปลายหรือเทียบเท่า	๒๖	๒๐.๐๐
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๒๐	๑๕.๓๘
ปริญญาตรี	๑๗	๑๓.๐๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๕๔
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๔ อาชีพ

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๘	๖.๑๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๕๔
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๕	๑๑.๕๓
เกษตรกร	๔๗	๓๖.๑๖
รับจ้างทั่วไป	๔๕	๓๔.๖๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๔.๖๒
อื่น ๆ	๗	๕.๓๙
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๕ ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อท้องที่การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานปลัด	๔๗	๓๖.๑๖
กองคลัง	๔๐	๓๐.๗๖
กองช่าง	๓๕	๒๖.๙๒
กองการศึกษาฯ	๘	๖.๑๖
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๖ ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ ๑.๕ เกี่ยวกับเรื่องใด

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	๕๐	๓๘.๔๖
งานสาธารณสุขโรค	๙	๖.๙๓
งานเรื่องร้องทุกข์และการให้ความช่วยเหลือ	๑๘	๑๓.๘๔
งานควบคุมโรค	๔	๓.๐๘
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๐	๗.๗๐
งานด้านการศึกษาปฐมวัย	๑๒	๙.๒๓
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗	๕.๓๘
งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	๒๐	๑๕.๓๘
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๗ ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ ๑.๖ ในช่วงเดือน

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ตุลาคม	๒	๑.๕๔
พฤศจิกายน	๕	๓.๘๕
ธันวาคม	๑	๐.๗๗
มกราคม	๔๐	๓๐.๗๗
กุมภาพันธ์	๑๓	๑๐.๐๐
มีนาคม	๓๐	๒๓.๐๘
เมษายน	๒๑	๑๖.๑๖
พฤษภาคม	๖	๔.๖๒
มิถุนายน	๔	๓.๐๘
กรกฎาคม	๓	๒.๓๑
สิงหาคม	๓	๒.๓๑
กันยายน	๒	๑.๕๔
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๑.๘ ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

รายการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
หนังสือประชาสัมพันธ์	๖๐	๒๙.๕๖
เอกสารสิ่งพิมพ์	๑๗	๘.๓๘
แผ่นพับ	๑๑	๕.๔๒
จดหมายข่าว	๗	๓.๔๕
เว็บไซต์ / เฟสบุ๊ก	๒๐	๙.๘๖
รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	๙	๔.๔๔
การจัดทำโลโก้	-	-
การจัดนิทรรศการ	-	-
การประชุม/อบรม/ประชุม	๑๙	๙.๓๖
สื่อวิทยุ	-	-
การจัดทำสื่อเผยแพร่	-	-
ติดประกาศประชาสัมพันธ์	๒๐	๙.๘๖
หอกระจายข่าว	๔๐	๑๙.๗๑
รวม	๒๐๓	๑๐๐

อภิปรายผล ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ตาราง ๑) ประชาชนที่เข้าใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๗ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๓ มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี และระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๙๓ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๒๔.๖๑ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๔๗ รองลงมาระดับ ม.ต้น ร้อยละ ๒๑.๔๕ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๑๖ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๔.๖๑ มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการสำนักงานปลัดมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๑๖ รองลงมาคือคลัง ร้อยละ ๓๐.๗๖ มาติดต่อสำนักปลัดเกี่ยวกับงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้มากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมางานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ร้อยละ ๑๕.๓๘ ผู้มารับบริการมาติดต่อกันช่วงเดือนมกราคมมากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๗๗ รองลงมาช่วงเดือนมีนาคม ร้อยละ ๒๓.๐๘ รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากหนังสือประชาสัมพันธ์มากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๕๖ หอกระจายข่าว ร้อยละ ๑๙.๗๑ เว็บไซต์/เฟสบุ๊ค / การประชุม / อบรม / ประชาคม และการติดประกาศประชาสัมพันธ์ ร้อยละ ๙.๘๖ เอกสารสิ่งพิมพ์ร้อยละ ๘.๓๘ แผ่นพับ ร้อยละ ๕.๔๒ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ร้อยละ ๔.๔๔ จดหมายข่าว ร้อยละ ๓.๔๕ ตามลำดับ รายละเอียด (ตาราง ๑)

สรุปตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ ๒)

ข้อซักถาม	๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๗	๓	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๗๐	๒.๓๐	๑๐๐

ข้อซักถาม	๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๑	๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๐๘	๖.๙๒	๑๐๐

ข้อซักถาม	๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๓	๗	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๖๒	๕.๓๘	๑๐๐

ข้อซักถาม	๔. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๕. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๖	๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓	๓.๐๗	๑๐๐

ข้อซักถาม	๖. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๑	๑๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๓๙	๑๔.๖๑	๑๐๐

ข้อซักถาม	๗. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๔	๖	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๓๙	๔.๖๑	๑๐๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตารางที่ ๓)

ข้อซักถาม	๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๘	๒	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๔๗	๑.๕๓	๑๐๐

ข้อซักถาม	๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๐	๑๐	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๓๑	๗.๖๙	๑๐๐

ข้อซักถาม	๓. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๙	๑๑	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๔	๘.๔๖	๑๐๐

ข้อซักถาม	๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๕. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๑	๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๐๘	๖.๙๒	๑๐๐

ข้อซักถาม	๖. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มีรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐

คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐
ข้อซักถาม	๗. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๖	๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓	๓.๐๗	๑๐๐

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ (ตารางที่ ๔)

ข้อซักถาม	๑. มีการจัดระบบให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๙	๑๑	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๔	๘.๔๖	๑๐๐
ข้อซักถาม	๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๓	๑๗	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๙๓	๑๓.๐๗	๑๐๐
ข้อซักถาม	๓. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๖	๑๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๒๓	๑๐.๗๗	๑๐๐
ข้อซักถาม	๔. ให้บริการสถานที่นอกสำนักงาน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๐๙	๒๑	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๘๕	๑๖.๑๕	๑๐๐
ข้อซักถาม	๕. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่นในวันหยุดราชการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ เป็นต้น		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๒	๑๘	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๑๖	๑๓.๘๔	๑๐๐
ข้อซักถาม	๖. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๔	๖	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๓๙	๔.๖๑	๑๐๐
ข้อซักถาม	๗. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๔.๘๔	๑๐๐

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ ๕)

ข้อซักถาม	๑. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๔	๖	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๓๙	๔.๖๑	๑๐๐

ข้อซักถาม	๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๓	๗	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๖๒	๕.๓๘	๑๐๐

ข้อซักถาม	๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๖	๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓	๓.๐๗	๑๐๐

ข้อซักถาม	๔. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๑	๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๐๘	๖.๙๒	๑๐๐

ข้อซักถาม	๕. มีเครื่องมือ /วัสดุ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๑	๑๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๓๙	๑๔.๖๑	๑๐๐

ข้อซักถาม	๖. สถานที่จอดรถ มีความสะดวกและเพียงพอ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๐	๑๐	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๓๑	๗.๖๙	๑๐๐

ข้อซักถาม	๗. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๑๒	๑๘	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๑๖	๑๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๘. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน(คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐

อภิปรายผล ตอนที่ ๒ (ตาราง ๒) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ ๙๗.๗๐ รองลงมา คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ร้อยละ ๙๖.๙๓, แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ร้อยละ ๙๖.๑๖, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ๙๔.๖๒, ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ ๙๓.๐๘, มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๓๙ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ๙๕.๓๙ ร้อยละเอียด (ตารางที่ ๒)

(ตารางที่ ๓) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๘.๔๗ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ร้อยละ ๙๖.๑๖ การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๖.๑๖, เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ร้อยละ ๙๓.๐๘ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ร้อยละ ๙๒.๓๑ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแล เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๕๔ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๙๓ ร้อยละเอียด (ตารางที่ ๓)

(ตารางที่ ๔) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ ๙๕.๓๙ รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ ๙๑.๕๔ แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๘๙.๒๓ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๘๖.๙๓ ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์-อาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ ๘๖.๑๖ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ ๘๓.๘๕ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๑๖ ร้อยละเอียด (ตารางที่ ๔)

(ตารางที่ ๕) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือสถานที่บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ ๙๖.๙๓ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ ๙๕.๓๙ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ ๙๔.๖๒ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์และ

ห้องน้ำ เป็นต้น ร้อยละ ๙๓.๐๘ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ร้อยละ ๙๒.๓๑ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการไว้ในสถานที่บริการ ร้อยละ ๘๖.๑๖ มีเครื่องมือ/วัสดุ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๘๕.๓๙ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๑๖ รายละเอียด (ตารางที่ ๕)

สรุปตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ

- ทำงานรวดเร็วทันใจ
- บริการรวดเร็วทันใจ พนักงานยิ้มแย้ม (จำนวน ๒ ความคิดเห็น)
- ทำดีแล้ว

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นดีมาก (จำนวน ๔ ความคิดเห็น)
- เจ้าหน้าที่หน้าบึ้ง ไม่ค่อยยิ้ม (จำนวน ๔ ความคิดเห็น)
- เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ยิ้มแย้ม บริการดี รวดเร็วเป็นกันเอง (จำนวน ๖ ความคิดเห็น)

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ

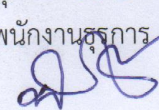
- มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลากหลายช่องทางชัดเจนดี (จำนวน ๒ ความคิดเห็น)
- ให้บริการโดยการเรียงลำดับก่อนหลัง
- หนังสือพิมพ์และวารสารมีน้อย (จำนวน ๒ ความคิดเห็น)

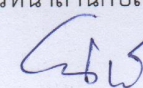
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- น่าจะมีทางลาดชัน สำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ (จำนวน ๓ ความคิดเห็น)
- ควรบริการเรื่องการถ่ายเอกสารให้จำนวนทั่วถึงกัน (จำนวน ๕ ความคิดเห็น)
- ดี (จำนวน ๓ ความคิดเห็น)
- มีน้ำดื่มฟรี กาแฟฟรี (จำนวน ๔ ความคิดเห็น)

จึงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวมุตติดา ขนากกลาง)
เจ้าพนักงานธุรการ


(นางพัชรีย์ ปรียาภรณ์มารวิช)
หัวหน้าสำนักปลัด


(นางนิรันดร์ พินไธสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ท.ด.๗๕


(นายสมบุรณ์ เศษกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล