



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ที่ - วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปความพึงใจในการผู้มาติดต่อราชการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ ได้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยคนพิการ ให้คนพิการของ อบท. (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๙) ให้ดำเนินการเปิดรับลงทะเบียนผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ จึงดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการในห้วงระยะเวลาที่กำหนด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ ราย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายอภิวิชญ์ ทบวงศรี)

นักพัฒนาชุมชน

(นายธีรศักดิ์ แสนบุญศิริ)
หัวหน้าส่วนราชการ

(นางสาวบุษราคัม วัฒนา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ

แบบสรุปประเมินผลแบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการผู้มาติดต่อราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ ประจำปี พ.ศ.2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
- ชาย	10	50 %	
- หญิง	10	50 %	
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
- 21 – 40 ปี	8	40 %	
- 41 – 60 ปี	7	35 %	
- 60 ปี ขึ้นไป	5	25 %	
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	11	55 %	
- ผู้ประกอบการ	6	30 %	
- ประชาชนผู้รับบริการ	3	15 %	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
- อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		พอใช้		ต้องปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รูปแบบการให้บริการ	16	80 %	4	20 %	-	-	-	-	-	-
2. สถานที่ให้บริการ	10	50 %	8	40 %	2	10 %	-	-	-	-

เกณฑ์การประเมินผล

ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 4.51-5.00 หมายถึงดีมาก

ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 3.51-4.50 หมายถึงดี

ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง

ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 1.51-2.50 หมายถึงพอใช้

ระดับคะแนนอยู่ในช่วง 0.00-1.50 หมายถึงปรับปรุง

เกณฑ์การประเมินผล	คะแนน	ระดับความพอใจ					รวม	คะแนน	ดีมาก
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง			
1. รูปแบบการให้บริการ	ดีมาก	16	4	0	0	0	4.8	ดีมาก	
2. สถานที่ให้บริการ	ดี	10	8	2	0	0	4.1	ดี	
3. บุคลากรให้บริการ	ดีมาก	12	8	0	0	0	4.6	ดีมาก	
4. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ดี	10	10	0	0	0	4.5	ดี	
5. ภาพรวมในการให้บริการ	ดีมาก	15	5	0	0	0	4.75	ดีมาก	
		รวม					4.55	ดีมาก	

ผลรวมของการทำแบบประเมินแบบสอบถาม

รายการ	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		พอใช้		ต้องปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ความไม่พอใจ									
3. บุคลากรให้บริการ	12	60 %	8	40 %	-	-	-	-	-	-
4. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	10	50 %	10	50 %	-	-	-	-	-	-
5. ภาพรวมในการให้บริการ	15	75 %	5	25 %	-	-	-	-	-	-

การอภิปรายผลและสรุปผลจากตาราง

จากการจัดทำแบบสอบถามมีผู้มาติดต่อราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือในปี 2560 ทั้งหมด 20 คน เป็นเพศ ชาย 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ เพศ หญิง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุของผู้ที่มาติดต่อราชการ อยู่ระหว่างอายุ 21-40 ปี 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 41-60 ปี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และ อายุ 60 ปี ขึ้นไป 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 สถานะภาพของผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 55 เป็น ผู้ประกอบการ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และเป็นประชาชนผู้มารับบริการ 3 คน คิดเป็นร้อย ละ 15 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อที่ 1.รูปแบบการให้บริการมีผู้ให้คะแนนระดับดีมาก 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 มีผู้ให้คะแนนระดับดี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.8 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับ ดีมาก

ข้อที่ 2.สถานที่ให้บริการ มีผู้ให้คะแนนระดับดีมาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีผู้ให้คะแนนระดับดี 8 คน คิด เป็นร้อยละ 40 มีผู้ให้คะแนนระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.1 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ใน เกณฑ์การประเมินระดับ ดี

ข้อที่ 3. บุคลากรผู้ให้บริการ มีผู้ให้คะแนนระดับดีมาก 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีผู้ให้คะแนนระดับดี 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.6 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับ ดีมาก

ข้อที่ 4. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีผู้ให้คะแนนระดับดีมาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีผู้ให้คะแนนระดับดี 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.5 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์การ ประเมินระดับ ดี

ข้อที่ 5. ภาพรวมในการให้บริการ มีผู้ให้คะแนนระดับดีมาก 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีผู้ให้คะแนนระดับดี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 คะแนน

ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับ ดีมาก จากคะแนนข้างต้นทำให้เราทราบว่าข้อที่มีคะแนนเกณฑ์การ ประเมิน มากที่สุดคือ ข้อที่ 1. รูปแบบการให้บริการ และข้อที่มีคะแนนเกณฑ์การประเมินน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2.สถานที่ให้บริการ และคะแนนเฉลี่ยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 คะแนน ซึ่งทำให้ทราบว่า การให้บริการผู้ มาติดต่อราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบรบือนั้น จัดอยู่ใน ระดับดีมาก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการผู้มาติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ

คำชี้แจง : ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒๐- ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปี ขึ้นไป
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ☒ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
๑. รูปแบบการให้บริการ	/				
๒. สถานที่ให้บริการ		/			
๓. บุคลากรผู้ให้บริการ		/			
๔. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	/				
๕. ภาพรวมในการให้บริการ	/				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการผู้มาติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบรีอ

คำชี้แจง : ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒๐- ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปี ขึ้นไป
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☒ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
๑. รูปแบบการให้บริการ		/			
๒. สถานที่ให้บริการ	/				
๓. บุคลากรผู้ให้บริการ	/				
๔. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	/				
๕. ภาพรวมในการให้บริการ	/				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการผู้มาติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบรือ

คำชี้แจง : ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐- ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☒ ๖๑ ปี ขึ้นไป

๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ

☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ

☒ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
๑. รูปแบบการให้บริการ	/				
๒. สถานที่ให้บริการ	/				
๓. บุคลากรผู้ให้บริการ	/				
๔. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	/				
๕. ภาพรวมในการให้บริการ	/				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการผู้มาติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ

คำชี้แจง : ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๔๐ ปี ☒ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปี ขึ้นไป
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ☒ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
๑. รูปแบบการให้บริการ	/				
๒. สถานที่ให้บริการ		/			
๓. บุคลากรผู้ให้บริการ		/			
๔. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	/				
๕. ภาพรวมในการให้บริการ	/				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการผู้มาติดต่อราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ

คำชี้แจง : ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๔๐ ปี ☒ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปี ขึ้นไป
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ☒ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
- ☐ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
๑. รูปแบบการให้บริการ		/			
๒. สถานที่ให้บริการ	/				
๓. บุคลากรผู้ให้บริการ	/				
๔. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		/			
๕. ภาพรวมในการให้บริการ	/				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

