



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

ที่ บร ๘๓๘๐๑/..... วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

### ๑. เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามนโยบายของคณะผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการ เป็นการสำรวจโดยภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

### ๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักปลัด (งานวิเคราะห์นโยบายและแผน) ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เรียบร้อยแล้ว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ ๘๔.๐ ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

### ๓. ข้อกฎหมาย

### ๔. ข้อพิจารณา

เห็นควรพิจารณารายงานผลให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและติดประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ให้ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลบุโพธิ์รับทราบโดยทั่วกัน

### ๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ตามข้อความดังกล่าวข้างต้น

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวธชชร บุญเพิ่ม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ข้อคิดเห็น - เพื่อพิจารณา .....

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวสมจิตย์ ชัยเก่า)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนัก อบต. บุโพธิ์

ข้อคิดเห็น .....



(ลงชื่อ) .....

(นายวิษณุพล ไตรสร)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

เห็นควรอนุมัติตามที่เสนอ

( ☒ ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ) .....



(นางศุภาพิชญ์ แสงโทโพธิ์)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

|             |                         |                         |                     |
|-------------|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| ๑. เพศ      | ชาย ร้อยละ ๓๘           | หญิง ร้อยละ ๖๒          |                     |
| ๒. อายุ     | ต่ำกว่า ๓๐ ปี ร้อยละ ๑๒ | อายุ ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๖๐ |                     |
|             | อายุ ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๑๐ | ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๘   |                     |
| ๓. สถานภาพ  | โสด ร้อยละ ๒            | สมรส ร้อยละ ๙๗          | หม้าย/หย่า ร้อยละ ๑ |
| ๔. การศึกษา | ประถมศึกษา ร้อยละ ๙๐    | มัธยมศึกษา ร้อยละ ๖     | ปริญญาตรี ร้อยละ ๔  |
| ๕. อาชีพ    | เกษตรกร ร้อยละ ๘๑       | รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๔  |                     |
|             | รับราชการ ร้อยละ ๗      | ค้าขาย ร้อยละ ๓         | อื่นๆ ร้อยละ ๕      |

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ (ภาพรวม)**

| ประเด็น                        | คะแนนความพึงพอใจ<br>(เต็ม ๑๐๐ คะแนน) |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ๘๔                                   |
| ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ     | ๘๕                                   |
| ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๘๕                                   |
| ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ๘๒                                   |
| ภาพรวม                         | ๘๔                                   |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ..... ไม่มี .....

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รายงาน

(นางสาวธชชร บุญเพิ่ม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

## แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

คำชี้แจง ๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บุโพธิ์ ในภาพรวมได้กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลและรายงานผลอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ในช่วงเดือนธันวาคม ของทุกปี

๒. ให้ผู้ตอบแบบสำรวจทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามหัวข้อแบบประเมิน

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- |                  |                                               |                                            |                                                |
|------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ๑. เพศ           | <input type="checkbox"/> ชาย                  | <input type="checkbox"/> หญิง              |                                                |
| ๒. อายุ          | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๓๐ ปี        | <input type="checkbox"/> ๓๑ - ๔๐ ปี        |                                                |
|                  | <input type="checkbox"/> ๔๑ - ๕๐ ปี           | <input type="checkbox"/> ๕๑ ปีขึ้นไป       |                                                |
| ๓. สถานภาพ       | <input type="checkbox"/> โสด                  | <input type="checkbox"/> สมรส              | <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ |
| ๔. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา           | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น  | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย     |
|                  | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.       | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี         | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....           |
| ๕. อาชีพ         | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม            | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป     | <input type="checkbox"/> รับราชการ/ผู้นำชุมชน  |
|                  | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....           |

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์

๑. ท่านมีความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์ ในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

| ประเด็น                                                                                        | พอใจมาก | พอใจ | ควรปรับปรุง |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                 |         |      |             |
| ๑) มีผังลำดับขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยากและมีอย่างชัดเจน                    |         |      |             |
| ๒) มีตัวอย่างแสดงขั้นตอนการกรอกเอกสาร                                                          |         |      |             |
| ๓) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                               |         |      |             |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                 |         |      |             |
| ๑) จุด/ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว                        |         |      |             |
| ๒) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ e-mail                |         |      |             |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                             |         |      |             |
| ๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส                                  |         |      |             |
| ๒) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ ให้บริการทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                    |         |      |             |
| ๓) เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                |         |      |             |
| ๔) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น                                           |         |      |             |
| ๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสิ่งตอบแทน                                      |         |      |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                  |         |      |             |
| ๑) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wifi                |         |      |             |
| ๒) การจัดพื้นที่ สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ                                          |         |      |             |
| ๓) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ฯลฯ |         |      |             |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                                                                     |         |      |             |

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....

.....

สำรวจโดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์