



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย

อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### องค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย อำเภอวารินชำราบ ประจำปี ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบุงหวาย อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย

#### ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

- ๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร
- ๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ
- ๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
- ๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ

#### ๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

- ๒.๑ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ๒.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใส
- ๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

#### ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและรวดเร็วในการ
- ๓.๒ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ
- ๓.๓ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน
- ๓.๔ มีที่จอดรถเพียงพอ

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย  
ประจำปี ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๐๐ คน

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	ได้คะแนน	มากที่สุด	๖๒ %
	ได้คะแนน	มาก	๒๙ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๙ %
๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	ได้คะแนน	มากที่สุด	๕๗ %
	ได้คะแนน	มาก	๓๓ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๗ %
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	ได้คะแนน	มากที่สุด	๕๘ %
	ได้คะแนน	มาก	๓๑ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๘ %
๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	ได้คะแนน	มากที่สุด	๕๘ %
	ได้คะแนน	มาก	๓๑ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๙ %
	ได้คะแนน	น้อย	๓ %

๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

๒.๑ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ได้คะแนน	มากที่สุด	๕๙ %
	ได้คะแนน	มาก	๒๗ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๑๒ %
	ได้คะแนน	น้อย	๒ %
๒.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใส	ได้คะแนน	มากที่สุด	๖๑ %
	ได้คะแนน	มาก	๒๙ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๙ %
	ได้คะแนน	น้อย	๑ %
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	ได้คะแนน	มากที่สุด	๔๗ %
	ได้คะแนน	มาก	๓๗ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๑๔ %
	ได้คะแนน	น้อย	๒ %

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ได้คะแนน	มากที่สุด	๔๘ %
	ได้คะแนน	มาก	๓๗ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๑๒ %
	ได้คะแนน	น้อย	๓ %

๓.๒ สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ	ได้คะแนน	มากที่สุด	๕๓ %
	ได้คะแนน	มาก	๒๘ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๑๔ %
	ได้คะแนน	น้อย	๕ %
๓.๓ ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน	ได้คะแนน	มากที่สุด	๕๑ %
	ได้คะแนน	มาก	๓๐ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๑๔ %
	ได้คะแนน	น้อย	๕ %
๓.๔ มีที่จอดรถเพียงพอ	ได้คะแนน	มากที่สุด	๕๓ %
	ได้คะแนน	มาก	๓๐ %
	ได้คะแนน	ปานกลาง	๗ %
	ได้คะแนน	น้อย	๑๐ %

ข้อแสดงความคิดเห็น /เสนอแนะ/ปรับปรุง : ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าผู้ตอบ  
สอบถามจำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี ส่วนข้อปรับปรุงให้มีด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่  
ทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องข้อมูลแต่ละกอง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง