



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ (งานบริหารทั่วไป)

ที่ นศ ๗๔๕๐๑/๒๔๒

วันที่ ๔ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ
ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระบือ ประจำปีเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธัญสินี สิงห์พันธ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

— ๗๕๐๑/๒๔๒

(นายวิชาญ จันทรสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

— ๐๐๐๐

(นายประสิทธิ์ สุดแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

← งาม



(นายสนชัย สังขศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน	๕๑	คน
	หญิง	จำนวน	๔๙	คน
๒. อายุ	๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน	๒๑	คน
	๓๑- ๔๐ ปี	จำนวน	๓๘	คน
	๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๒๖	คน
	๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๕	คน
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๕๘	คน
	ปริญญาตรี	จำนวน	๔๐	คน
	ปริญญาโท	จำนวน	๒	คน
	อื่น ๆ	จำนวน	-	คน
๔. ขอรับบริการ	สำนักงานปลัด	จำนวน	๕๒	คน
	กองคลัง	จำนวน	๓๔	คน
	ส่วนโยธา	จำนวน	๑๔	คน

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๗๙ คน	๒๑ คน	-	-	-
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๓ คน	๔๖ คน	๑ คน	-	-
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๙ คน	๕๐ คน	๑ คน	-	-
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	๔๓ คน	๕๗ คน	-	-	-
๑.๕ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๕๑ คน	๔๗ คน	๒ คน	-	-
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔๓ คน	๕๗ คน	-	-	-
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๕๑ คน	๔๙ คน	-	-	-
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๔๑ คน	๕๙ คน	-	-	-
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓๖ คน	๖๓ คน	๑ คน	-	-
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้ความแนะนำที่เป็นประโยชน์	๒๗ คน	๗๑ คน	๒ คน	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ อำเภอบางแพวง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. กลุ่มผู้มารับบริการจะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง
๒. กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี
๓. กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว/ไม่ซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม,ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม,ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง, ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา)

ระดับความพึงพอใจในระดับภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

๑. ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๕๕.๐๐ %
๒. ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ๔๔.๒๐ %
๓. ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ๐.๘๐ %

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ , รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น , มีความชัดเจนในการให้ความแนะนำที่เป็นประโยชน์

ระดับความพึงพอใจในระดับภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย

๑. ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๓๙.๖๐ %
๒. ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ๕๙.๘๐ %
๓. ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ๐.๖๐ %