



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ (งานบริหารทั่วไป)

ที่ นศ ๗๔๕๐๑/๕๓๒

วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ
ประจำปี เดือน เมษายน ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๐

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ประจำปี เดือน เมษายน ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๐ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธัญสินี เพ็ชรสุก)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นายวิชาญ จันทร์สุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายประสิทธิ์ สุดแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

← 8544



(นายสนชัย สังขศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๐
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน	๕๗	คน
	หญิง	จำนวน	๖๓	คน
๒. อายุ	๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน	๑๙	คน
	๓๑- ๔๐ ปี	จำนวน	๕๘	คน
	๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๒๘	คน
	๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๕	คน
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๗๖	คน
	ปริญญาตรี	จำนวน	๔๓	คน
	ปริญญาโท	จำนวน	๑	คน
	อื่น ๆ	จำนวน	-	คน
๔. ขอรับบริการ	สำนักงานปลัด	จำนวน	๔๙	คน
	กองคลัง	จำนวน	๕๔	คน
	ส่วนโยธา	จำนวน	๑๗	คน

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๕๙ คน	๓๑ คน	๓๐ คน	-	-
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๙ คน	๖๘ คน	๓ คน	-	-
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๑ คน	๗๑ คน	๔ คน	-	-
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	๖๔ คน	๕๖ คน	-	-	-
๑.๕ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๖๐ คน	๖๐ คน	-	-	-
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๖๕ คน	๕๕ คน	-	-	-
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๗๘ คน	๔๑ คน	-	-	-
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๘๐ คน	๔๐ คน	-	-	-
๒.๔ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๗๐ คน	๔๘ คน	๒ คน	-	-
๒.๕ มีความชัดเจนในการให้ความแนะนำที่เป็นประโยชน์	๖๒ คน	๕๗ คน	๑ คน	-	-

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ อำเภอบางแพนก

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. กลุ่มผู้มารับบริการจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
๒. กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี
๓. กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

ระดับความพึงพอใจในระดับภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

๑. ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๕๖.๖๐ %
๒. ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ๕๗.๒๐ %
๓. ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ๗.๔๐ %

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

ระดับความพึงพอใจในระดับภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย

๑. ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๗๑.๐๐ %
๒. ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ๔๘.๒๐ %
๓. ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ๐.๖๐ %