



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

ที่ สฎ.๗๖๙๐๑/- วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

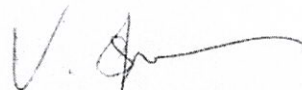
(ลงชื่อ)



(นายณัฐพงศ์ สุวรรณศิลป์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)



(นายวิธวัช สุวรรณชาติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

(ลงชื่อ)



(นายไพฑูรย์ รัตนนิพนธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....71.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	21	29.58	
• หญิง	50	70.42	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.82	
• 21 - 40 ปี	17	23.94	
• 41 - 60 ปี	45	63.38	
• 60 ปีขึ้นไป	7	9.86	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	17	23.94	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	42	59.15	
• ปริญญาตรี	11	15.50	
• สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.41	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	22	30.99	
• ผู้ประกอบการ	6	8.45	
• ประชาชนผู้รับบริการ	42	59.15	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	1.41	
• อื่นๆ โปรดระบุ .....	0	0.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	20	28.17	51	71.83	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	24	33.80	47	66.20	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	11	15.49	58	81.69	2	2.82	-	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	14.08	60	84.51	1	1.41	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	37	52.11	34	47.89	-	-	-	-	-	-
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	18	25.35	53	74.65	-	-	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	32	45.07	39	54.93	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	31	43.66	40	56.34	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	32	45.07	39	54.93	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	32	45.07	39	54.93	-	-	-	-	-	-
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2	2.82	67	94.36	2	2.82	-	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	8	11.27	62	87.32	1	1.41	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	12	16.90	58	81.69	1	1.41	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	5	7.04	66	92.96	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	13	18.31	58	81.69	-	-	-	-	-	-

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### ระดับความพึงพอใจ

- พอใจมาก = ๒๖.๙๕
- พอใจ = ๗๒.๓๙
- พอใจน้อย = ๐.๖๖
- ไม่พอใจ = ๐.๐๐
- ไม่พอใจมาก = ๐.๐๐

สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ภาพรวม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๑ ราย

- พอใจมาก = ๑๘.๓๑
- พอใจ = ๘๑.๖๙

### ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการเพิ่มเติมการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ครบทุกงานบริการ
- ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- ควรมีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้ครอบคลุมทุกงานบริการ
- ควรจัดให้มี จุด /ช่อง การให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  1) ชาย  
 2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  
 4) 41 - 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ  
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  2) ผู้ประกอบการ  
 3) ประชาชนผู้รับบริการ  4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

**ปัญหา**

1. ....
2. ....

**ข้อเสนอแนะ**

1. ....
2. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....