



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ สฎ ๗๖๙๐๑/- วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด จึงรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๕๘ ราย ดังนี้

- ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐
- ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐
- ระดับพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายพิชญะ ทองไสยพร)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ)

(นายณัฐพงศ์ สุวรรณศิลป์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายวิธวัช สุวรรณชาติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

(ลงชื่อ)

(นายไพฑูรย์ รัตนนิพนธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....58.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	25	43	
• หญิง	33	57	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	2	3	
• 21 - 40 ปี	30	52	
• 41 - 60 ปี	20	35	
• 60 ปีขึ้นไป	6	10	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	15	26	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	30	52	
• ปริญญาตรี	12	21	
• สูงกว่าปริญญาตรี	1	2	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	13	22	
• ผู้ประกอบการ	5	9	
• ประชาชนผู้รับบริการ	37	64	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2	3	
• อื่นๆ โปรดระบุ	1	2	

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	11	19.00	47	81.00	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	16	28.00	39	67.00	3	5.00	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	9	16.00	43	74.00	6	10.00	-	-	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	6	10.00	47	81.00	5	9.00	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	21	36.00	37	64.00	-	-	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	10	17.00	46	79.00	2	4.00	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	19.00	46	79.00	1	2.00	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	10	17.00	45	78.00	3	5.00	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	42	72.00	15	26.00	1	2.00	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	36	62.00	22	38.00	-	-	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	12	21.00	41	71.00	5	8.00	-	-	-	-
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	12	21.00	43	74.00	3	5.00	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	8	14.00	47	81.00	3	5.00	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	8	14.00	47	81.00	3	5.00	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	9	16.00	48	83.00	1	1.00	-	-	-	-

สรุป : คะแนนความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (ผู้รับบริการเพียงบางส่วนเท่านั้น)

ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.00

ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 16.00

ระดับพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....
