



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ที่ กส ๗๓๐๐๗/

วันที่

ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม ได้ทำการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการ นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงได้สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๕๑ ราย รายละเอียดตามเอกสารแนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธรรมพร โพธิ์ศรีราช)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักงานปลัด

ลงชื่อ

(นางชัชวาลย์ ฤกษ์ทองไข)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น ปลัด อบต.

ส.ต.ท.

(ชาตรี ศรีภพ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

ความเห็น นายก อบต.

ลงชื่อ

(นายวิทยา บุญตาโลก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รูปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	(๓๒.๑๑)
หญิง	๒๙	(๖๗.๘๙)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๖	(๑๓.๗๖)
๑๙ - ๔๐ ปี	๓๕	(๔๑.๒๙)
๔๑ - ๖๐ ปี	๖	(๒๗.๕๒)
๖๑ - ขึ้นไป	๔	(๑๗.๔๓)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๑	(๖๓.๓๐)
ปริญญาโท	๖	(๑๓.๗๖)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	๑๔	(๒๗.๙๔)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๓	(๒๕.๔๙)
รับราชการ	๒๕	(๔๙.๐๒)
ค้าขาย	๑๓	(๒๕.๔๙)
อื่น ๆ	-	(-)
รวม	๕๑	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๔.๙๕	๔.๙๕	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๙.๘๘	๙.๘๘	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒.๗๕	๒.๗๕	-	-	-
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๙๕	๔.๙๕	-	-	-
๒.การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙.๘๘	๙.๘๘	-	-	-
๓.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	-	-	-
๔.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๒.๗๕	๒.๗๕	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๙๕	๔.๙๕	-	-	-
๒.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสม	๙.๘๘	๙.๘๘	-	-	-
ด้านผลจากการให้บริการ					
๑.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๙๕	๔.๙๕	-	-	-
๒.ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๙.๘๘	๙.๘๘	-	-	-

ตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความที่ สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๒ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๙

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก

ที่สุด คือ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙ ลำดับที่สอง คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๗ ลำดับที่สาม คือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๙ และการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑

จากตารางที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๐ และช่องทางในการให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๘ จากตารางที่ ๒ ด้านผลจากการให้บริการ พบว่า ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๗ และได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานไม่ตรงเวลาทำให้ต้องรอนาน
- ๗.๒ ไม่พบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำให้ได้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ชัดเจน
- ๗.๓ เจ้าหน้าที่ไม่ประจำการที่สำนักงาน