



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด อบต.๗.....

ที่ ตก.๗๕๕๐๑/๕๕.....วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง...รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์

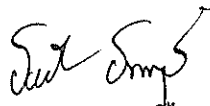
ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ในภาพรวม ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

และปัญหา ข้อเสนอแนะ จากจำนวนประชาชนทั้งหมด ๑๐๐ คน

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ประจำปี ๒๕๖๓ ได้ เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ประจำปี ๒๕๖๓ มีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

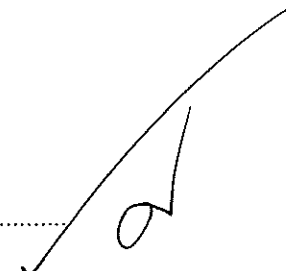
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
( นางสาวศรุดา ศรีไกรวรรณ )  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

  
( นางสาวพัชยา ไทยวิจิตร )  
หัวหน้าสำนักปลัด

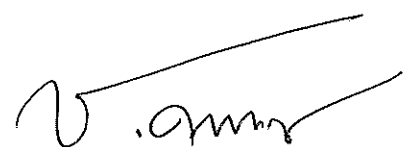
- ทราบ

จ.อ.

  
( สนิท ดาวงษ์ )  
ปลัด อบต.คีรีราษฎร์  
๓๐ ธ.ค. ๖๓

- ทราบ

- ดำเนินการตามเสนอ

  
( นายชานน โชติคคณานต์ )  
นายก อบต.คีรีราษฎร์  
๓๐ ธ.ค. ๖๓

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์  
กระบวนการ.....ความพึงพอใจของประชาชน.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....๑๐๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔๘	๔๘	
• หญิง	๕๒	๕๒	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖๑	๖๑	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๓๓	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๖	๖	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๓๐	๓๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๓	๔๓	
• ปริญญาตรี	๒๒	๒๒	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๗	๒๗	
• ผู้ประกอบการ	๕	๕	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๔๗	๔๗	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๑	๑๑	
• อื่นๆ โปรดระบุ .....	๑๐	๑๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๑ น้อยที่สุด		๒ น้อย		๓ ปานกลาง		๔ มาก		๕ มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒	๔	๔	๓๐	๓๐	๕๒	๕๒	๑๑	๑๑
๑.๒ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๒	๒	๓	๓	๓๔	๓๕	๕๐	๕๐	๑๐	๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๒	๒	๘	๘	๓๕	๓๕	๕๖	๕๖	๑๐	๑๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๑ น้อยที่สุด		๒ น้อย		๓ ปานกลาง		๔ มาก		๕ มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒	๒	๓	๓	๓๘	๓๘	๔๗	๔๗	๑๐	๑๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒	๒	๔	๔	๒๗	๒๗	๕๔	๕๔	๑๓	๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒	๒	๑	๑	๒๒	๒๒	๕๙	๕๙	๑๖	๑๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๒	๓	๓	๒๑	๒๑	๖๑	๖๑	๑๓	๑๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒	๒	๒	๒	๒๑	๒๑	๖๑	๖๑	๑๔	๑๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒	๒	๓	๓	๒๘	๒๘	๕๓	๕๓	๑๕	๑๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒	๒	๓	๓	๒๓	๒๓	๕๑	๕๑	๒๑	๒๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒	๒	๑	๑	๒๗	๒๗	๕๓	๕๓	๑๗	๑๗
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๒	๓	๓	๒๘	๒๘	๕๕	๕๕	๑๓	๑๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒	๒	๓	๓	๓๓	๓๓	๕๑	๕๑	๑๑	๑๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒	๒	๓	๓	๒๔	๒๔	๖๑	๖๑	๑๐	๑๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒	๒	๒	๒	๒๘	๒๘	๕๓	๕๓	๑๕	๑๕

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

ด้านที่	ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.	ด้านเวลา	๒	๓.๕	๓๓	๕๒	๙.๕
๒.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒	๕	๓๓.๖๗	๔๘.๖๗	๑๐.๖๗
๓.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๒	๒.๔	๒๓.๖	๕๖.๔	๑๕.๖
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒	๒.๕	๒๘.๗๕	๕๔	๑๒.๗๕
๕.	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๒	๒	๒๘	๕๓	๑๕
	อัตรา ร้อยละ ( ๕ ด้าน )	๒%	๓.๐๘%	๒๙.๔๐%	๕๒.๘๑%	๑๒.๗๑%

\*\* ความพึงพอใจ

น้อยที่สุด	๐ - ๒๐	คะแนน
น้อย	๒๑ - ๔๐	คะแนน
ปานกลาง	๔๑ - ๖๐	คะแนน
มาก	๖๑ - ๘๐	คะแนน
มากที่สุด	๘๑ - ๑๐๐	คะแนน