



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ที่ นม ๙๕๐๐๒/๒๕๖๑

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

ด้วยกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ได้ทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของผู้มาขอรับบริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางรัตนา คุณารักษ์)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(นางแสงอรุณ แสงจรัสไพฑูรย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

(นายเอม หอมสันเทียะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ

สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ
กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไป มีผู้ตอบความพึงพอใจต่อการบริการ จำนวน 30 คน ด้านเพศส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.33 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50 ระดับการศึกษา สูงสุดส่วนใหญ่ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.33 สถานภาพของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เกษตรกร/ องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 93.33

ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

1. ด้านเวลา แยกเป็นรายชื่อ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ 70 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 56.67

2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ แยกเป็นรายชื่อ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจพอใจ คิดเป็นร้อยละ 73.33 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60.00 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.33

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ แยกเป็นรายชื่อ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มี ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึง พพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 70 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 73.33 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.67 การ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.86

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แยกเป็นรายชื่อ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 46.67 จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 50 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 66.67 ความ สะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจพอใจ คิดเป็นร้อยละ 60

5. มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับใด มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.67

(ลงชื่อ)



(นางรัตนา คุณารักษ์)
ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้สรุปผลการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ
กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ /ต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ			
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด			

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา ๑.
๒.
- ข้อเสนอแนะ ๑. ..
๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕๖๑