



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ โทร.๐๓๕-๗๙๕๖๖๑

ที่ อย. ๗๒๘๐๒/

วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ

ตามที่ กองคลัง ได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ นั้น

ในการนี้ กองคลัง จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้) จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

มนัรัตน์ เอี่ยมสอาด

(นางมนัรัตน์ เอี่ยมสอาด)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

(นางสาวพัชราภา ภาคเรณู)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(นางสาวรัตติยา มหาตไทย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ

(นายสัญญา จันทรา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๔๐ คน	หญิง จำนวน ๖๐ คน
๒. อายุ	๑. อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน
	๓. ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน	๔. อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๖ คน	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๐ คน
	๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๐ คน	๔. ปวส.หรืออนุปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)	
๔. อาชีพ	๑. รับราชการ จำนวน ๒ คน	๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๒ คน
	๓. แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน ๓๒ คน	๔. รับจ้าง จำนวน ๒๙ คน
	๕. เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน	๖. อื่น ๆ จำนวน ๕ คน

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความคิดเห็น
◆ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๗๐	๓๐	๐	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๗๓	๒๗	๐	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๗๐	๓๐	๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๗๑	๒๙	๐	๐	๐	๐
◆ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๗๑	๒๙	๐	๐	๐	๐
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๑	๒๙	๐	๐	๐	๐
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๗๒	๒๘	๐	๐	๐	๐
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๗๓	๒๗	๐	๐	๐	๐
◆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๗๐	๓๐	๐	๐	๐	๐
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๗๒	๒๘	๐	๐	๐	๐

♦ ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๗๑	๒๙	๐	๐	๐	๐
๑๒. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๗๒	๒๘	๐	๐	๐	๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. อยากให้บริการรวดเร็วมากขึ้น
๒. มีการให้บริการดีอยู่แล้ว ขอให้รักษามาตรฐานแบบนี้ต่อไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ กองคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑ ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก และไม่มีผู้ใดตอบระดับปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ไม่แสดงความคิดเห็น

โดยการตอบแบบสอบถามทั้ง ๔ ด้าน จำนวน ๑๒ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๗๑.๓๓ และระดับมาก เฉลี่ย ๒๘.๖๗ ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ระดับมากที่สุด ๗๐ คน และระดับมาก ๓๐ คน
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ระดับมากที่สุด ๗๓ คน และระดับมาก ๒๗ คน
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับมากที่สุด ๗๐ คน และระดับมาก ๓๐ คน
๔. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ระดับมากที่สุด ๗๑ คน และระดับมาก ๒๙ คน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ระดับมากที่สุด ๗๑ คน และระดับมาก ๒๙ คน
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับมากที่สุด ๗๑ คน และระดับมาก ๒๙ คน
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๒๘ คน
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล ระดับมากที่สุด ๗๓ คน และระดับมาก ๒๗ คน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ระดับมากที่สุด ๗๐ คน และระดับมาก ๓๐ คน

๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน ระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๒๘ คน

ด้านผลจากการให้บริการ

๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับมากที่สุด ๗๑ คน และระดับมากที่ ๒๙ คน

๑๒. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๒๘ คน