



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า.....
ที่ ๗๓๖๕๐๑./-.....วันที่ตุลาคม ๒๕๖๓

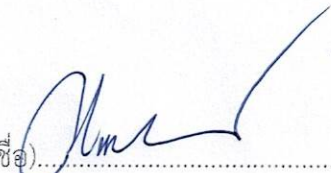
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปี ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่ พร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสารจัน สวัสดิ์ไชย)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน


(ลงชื่อ).....
(นายวศิน บำรุงชน)
หัวหน้าสำนักปลัดรักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า


(ลงชื่อ).....
(นายสมชาย ทองอ่อน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ปี ๒๕๖๓

.....

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติ มาตรา ๔๕ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ของกระบวนงานบริการต่างๆ ในปี ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ขอประกาศเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ปี ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสมชาย ทองอ่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

ลำดับ	หัวข้อสำรวจความพึงพอใจ	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ความพึงพอใจ
	ตอนที่ ๑		
๑	ท่านมารับบริการบ่อยเพียงใด	๔๒	
๒	เพศ ชาย	๔๖	
	หญิง	๕๔	
๓	อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒๐	
	๔๐-๕๐ ปี	๒๔	
	๖๐-๗๐ ปีขึ้นไป	๖	
๔	สถานภาพสมรส		
	โสด	๑๐	
	สมรส	๓๑	
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๕	
๕	การสำเร็จการศึกษาสูงสุด		
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๒๑	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒	
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕	
	ปริญญาตรี	๗	
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	
	ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ		
	สำนักปลัด	๖๐	
	กองคลัง	๒๐	
	กองช่าง	๒๒	
	กองการศึกษา	๔	
	ตอนที่ ๓		
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๖	พึงพอใจมากที่สุด
๒	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๗๖	พึงพอใจมาก
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗	พึงพอใจมาก
	ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบาง สระเก้าควรปรับปรุงด้านใด		
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๓๒	พึงพอใจน้อย
	รวมสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ คิดเป็น	๗๙.๖๖	พึงพอใจมาก

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

สุ่มแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ชุด

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ /คน	คิดเป็นร้อยละ	รวมร้อยละ
ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น				
๑	ท่านมารับบริการบ่อยเพียงใด จำนวน ๑ ครั้ง/เดือน	๒๑	๔๒	-
	จำนวน ๒ ครั้ง/เดือน	๑๖	๓๒	-
	จำนวน ๓ ครั้ง/เดือน	๑๓	๒๖	-
๒	เพศ ชาย	๒๓	๔๖	-
	หญิง	๒๗	๕๔	-
๓	อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒๐	๔๐	-
	๔๐-๕๐ ปี	๒๔	๔๘	-
	๖๐-๗๐ ปีขึ้นไป	๖	๑๒	-
๔	สถานภาพสมรส		-	-
	โสด	๑๐	๒๐	-
	สมรส	๓๑	๖๒	-
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๙	๑๘	-
๕	การสำเร็จการศึกษาสูงสุด		-	-
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๒๑	๔๒	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๓๐	-
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒	๔	-
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕	๑๐	-
	ปริญญาตรี	๗	๑๔	-
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ				
	สำนักปลัด	๓๐	๖๐	-
	กองคลัง	๑๐	๒๐	-
	กองช่าง	๑๑	๒๒	-
	กองการศึกษาและวัฒนธรรม	๒	๔	-
	การขอรับข้อมูลข่าวสาร	๖	๑๒	-
	การยื่นร้องทุกข์ร้องเรียน	๙	๑๘	-
	การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	๑	๒	-
	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓	๖	-
	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๔	๘	-
	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-	-
	การฉีดพ่นเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๗	๑๔	-
	งานจัดเก็บภาษี	๑๐	๒๐	-
	งานขออนุญาตต่อเติม/รื้อถอน	๑๑	๒๒	-

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	รายการ/ คน	คิดเป็นร้อยละ	รวมร้อยละ
	งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๒	-	-
	อื่นๆ	-	-	-
ระดับความพึงพอใจ				
	ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
๑	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
	๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔๓	๔	-
	๒.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๑๕	๒
	๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๕	๑๔	๑
	๔.ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๐	๑๗	๓
๒	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
	๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๗	๘	๒
	๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๙	๗	๕
	๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๒	๑๐	๒
	๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๗	๑๒	๑
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๑.การจัดอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๘	๓	๒
	๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูล	๓๙	๑๘	๑
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๘	๘	๔
	๔.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๙	๘	๑๑
	ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ควรปรับปรุงด้านใด			
	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๘	๑๖	
	ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน	๑	๒	
	ด้านสถานที่ให้บริการข้อมูล	-	-	
	ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน	๗	๑๔	
	ด้านการชำระภาษี	๓	๖	
	ด้านอื่นๆ.....	๗	๑๔	