



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ๐๓๗-๒๑๐๓๐๔

ที่ ปจ ๗๔๒๐๑/๙๙๖

วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของหน่วยงานในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยเป็นผู้มารับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งมารับบริการต่างๆ จำนวน ๒๐๐ คน นั้น

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินการของหน่วยงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียนได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวกุหลาบ พลธรรม)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักฯ

(ลงชื่อ)

(นางสาววาราสนา รอดตา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ความเห็นของปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววาราสนา รอดตา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ความเห็นของนายก.....

(ลงชื่อ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

การประเมินความพึงพอใจ เป็นการประเมินแบบสัมภาษณ์รายบุคคล ณ จุดบริการ ที่ประชาชนนารับบริการ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปจากแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการแจกแบบสัมภาษณ์รายบุคคล (แบบประเมินความพึงพอใจ) ของผู้มาบริการ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สามารถเก็บแบบประเมินได้จำนวน ทั้งสิ้น... ๒๐๐..ราย สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ			
๑.๑) ชาย	๘๘	๔๔.๐๐	
๑.๒) หญิง	๑๑๒	๕๖.๐๐	
	รวม	๒๐๐	
๒. อาชีพ			
๒.๑) รับจ้างทั่วไป	๒๘	๑๔	
๒.๒) เกษตรกร	๙๕	๔๗.๕๐	
๒.๓) ค้าขาย/อิสระ	๔๑	๒๐.๕๐	
๒.๔) อื่นๆ	๓๖	๑๘.๐๐	
	รวม	๒๐๐	
๓. เรื่องที่มารับบริการ			
๓.๑) ชำระภาษี , ค่าธรรมเนียม พรบ.สาธารณสุข	๔๐	๒๐	
๓.๒) ขออนุญาตก่อสร้าง, ถนน	๖๐	๓๐	
๓.๓) เรื่องผู้สูงอายุ ผู้พิการ	๑๐๐	๕๐	
๓.๔) บริการอื่นๆ	-	-	
	รวม	๒๐๐	

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการของคุณภาพบริหารส่วนตัวบจก.จังษะเดช

๒.๓ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ รายหัวขอ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากรสสุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
๑. ความสุภาพ ปริยามารยาทดูแลผู้คนให้บริการ	๗๘.๕๐	๑๗	๕.๕๐	๙	๔.๕๐	๓	๐.๕๐	-	-	๒๐๐ ๗๐๐
๒. ระบบรายงานการไข่บุรีรักษ์มีความทันท่วงทายและสอดคล้อง	๗๙.๘๐	๑๗	๖.๘๐	๗	๔.๘๐	๒	๐.๘๐	-	-	๒๐๐ ๗๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ไม่คิดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามข้อมูล ช่วยเหลือเช่น ให้คำแนะนำ ที่รวดเร็วมากที่สุด	๗๗.๕๐	๑๗	๖.๐๐	๗	๔.๐๐	๒	๐.๐๐	-	-	๒๐๐ ๗๐๐
๔. ความพร้อมของอาคารสถานที่ ที่เข้าประชุมตามที่นัดหมาย	๘๗.๐๐	๑๙	๕.๐๐	๗	๔.๐๐	๒	๐.๐๐	-	-	๒๐๐ ๗๐๐
๕. ความพึงพอใจของลูกค้าในสิ่งที่ได้รับ อาทิ อาหาร บริการห้องน้ำ ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย	๘๗.๕๐	๑๙	๕.๐๐	๗	๔.๐๐	๒	๐.๐๐	-	-	๒๐๐ ๗๐๐
๖. สรุปความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ อาทิ อาหาร บริการห้องน้ำ ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย	๘๗.๐๐	๑๙	๕.๐๐	๗	๔.๐๐	๒	๐.๐๐	-	-	๒๐๐ ๗๐๐

จากการสำรวจพบว่าความพึงพอใจสูงสุดอยู่ที่ห้องน้ำที่ดีที่สุด ประมาณ ๘๗.๕๐% ทั้งนี้ในใหญ่ส่วนตัวบจก.จังษะเดช

๑. ความสุภาพ ปริยามารยาทดูแลผู้คนให้บริการ
๒. ระบบรายงานการไข่บุรีรักษ์มีความทันท่วงทายและสอดคล้อง
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามข้อมูล ช่วยเหลือเช่น ให้คำแนะนำ ที่รวดเร็วมากที่สุด
๔. ความพร้อมของอาคารสถานที่ ที่เข้าประชุมตามที่นัดหมาย
๕. ความพึงพอใจของลูกค้าในสิ่งที่ได้รับ อาทิ อาหาร บริการห้องน้ำ ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย
๖. สรุปความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ อาทิ อาหาร บริการห้องน้ำ ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย ห้องน้ำสะอาด สะดวก สบาย

၃၂၁

- | | | | | |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| ១៩. ក្រសួងសុខាភិបាល | ក្រសួងសុខាភិបាល | ក្រសួងសុខាភិបាល | ក្រសួងសុខាភិបាល | ក្រសួងសុខាភិបាល |
| ២០. ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច | ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច | ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច | ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច | ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច |
| ២១. ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ |
| ២២. ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ |
| ២៣. ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ | ក្រសួងពេទ្យ |

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความถี่	
	จำนวน	ร้อยละ
- ไม่ตอบแบบสอบถาม	-	-
- อื่นๆ	-	-
รวม	-	-