



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน (สำนักปลัด)

ที่สฎ ๗๓๕๐๑/

วันที่ ๑๙ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

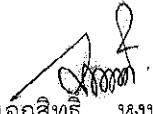
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

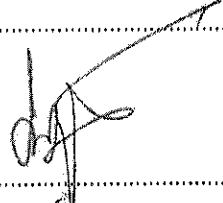
ตามที่สำนักปลัดได้จัดทำแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน

บัดนี้ การดำเนินงานการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

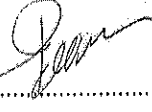
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายเอกสิทธิ์ หงษ์ทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....


ลงชื่อ.....
(นายเศกสิทธิ์ ศรีสำราญ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....


ลงชื่อ.....
(นายภาคภูมิ ดินพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

การประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

จากการประเมินผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ จำนวน ๙๓ ราย โดยกำหนดสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ของผู้มารับบริการ จำนวน ๑๙ ราย และผู้เข้ารับบริการด้านอื่นๆของ องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน รวม ๘๕ ราย

ประเด็นการประเมิน	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๔.๑๒	๕๗.๖๔	๘.๒๔	
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๑.๗๖	๖๔.๗๑	๓.๕๓	
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๕.๘๘	๖๓.๕๓	๑๐.๕๙	
๔.ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๒๔.๓๙	๗๐.๕๙	๕.๘๘	
๕.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔.๓๙	๖๙.๔๑	๗.๐๖	
๖.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๒.๙๔	๖๗.๐๖		
๗.ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๓๑.๗๖	๖๔.๗๑	๓.๕๓	
๘.มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการหรือตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และ ชี้แจงข้อสงสัยได้	๓๒.๙๔	๖๑.๑๘	๗.๐๖	
๙.มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	๓๕.๒๙	๖๐.๐๐	๓.๕๓	
๑๐.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๐.๐๐	๕๕.๒๙	๔.๗๑	

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีระดับสูงสุด

ข้อ ๑๐ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๔๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจ มาก มีระดับสูงสุด

ข้อ ๔ ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๐.๕๙

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีระดับสูงสุด

ข้อ ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๑๐.๕๙

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

ระดับ ๔ หมายถึง ความพึงพอใจ มากที่สุด

ระดับ ๓ หมายถึง ความพึงพอใจ มาก

ระดับ ๒ หมายถึง ความพึงพอใจ ปานกลาง

ระดับ ๑ หมายถึง ความพึงพอใจ น้อย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	= X	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓.๒๕	๒๙	๔๙	๗	
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๒๘	๒๗	๕๕	๓	
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓.๑๕	๒๒	๕๔	๙	
๔.ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๓.๑๗	๒๐	๖๐	๕	
๕.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๑๖	๒๐	๕๙	๖	
๖.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๓๓	๒๘	๕๗		
๗.ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๓.๒๘	๒๗	๕๕	๓	
๘.มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการหรือตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และชี้แจงข้อสงสัยได้	๓.๒๙	๒๘	๕๒	๖	
๙.มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	๓.๒๘	๓๐	๕๑	๓	
๑๐.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๓๕	๓๔	๔๗	๔	
รวม	๓๒.๕๔	๓๒.๕๔	= ๓.๒๕		
		๑๐			
ระดับความพึงพอใจ $3.25 \times 100 = ๘๑.๒๕$					
๔					

ระดับความพึงพอใจ = ๘๑.๒๕

สรุปความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน จากการตอบแบบสอบถาม

จำนวน ๘๕ คน ระดับความพึงพอใจ ๘๑.๒๕

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

- สถานที่รอรับบริการยังคับแคบ
- บริการรวดเร็ว
- พนักงานบริการดี