



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน

ที่ นฐ ๗๗๓๐๑ / วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน/(ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล)

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) โดยได้ทำการเก็บข้อมูลในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียด ตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิริริ วิมุลชาติ )  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

2 เดือน  
(นางสาวปานรัตนิตาภรณ์ มะโนนุกุล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด.....

พันจ่าศรี  
( มนัส บางสวนหลวง )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน

ความเห็นของนายก.....

นายธงชัย โชคดีกรุงศรี  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....๗๓..... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๓๔	๕๖.๕๗	
• หญิง	๓๙	๔๓.๔๒	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๖.๘๔	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๔๕.๒๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๒๘.๗๖	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๙.๑๗	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๑๔	๑๙.๑๗	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๒๔.๖๕	
• ปริญญาตรี	๓๒	๔๓.๘๓	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๑๒.๓๒	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒	๒.๗๓	
• ผู้ประกอบการ	๓๕	๔๗.๙๔	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๓๓	๔๕.๒๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ ด้วยเห็นผู้ประกอบการ	๓	๔.๑๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๕		๔		๓		๒		๑	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๑	๔๗.๘๓	๓๔	๔๖.๕๗	๖	๘.๒๑	๑	๑.๓๑	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗	๓๖.๙๔	๓๗	๕๐.๖๔	๘	๑๐.๙๕	๑	๑.๓๑	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่สำคัญของและระยะเวลาการให้บริการ	๒๘	๓๘.๓๕	๓๐	๔๗.๐๙	๑๒	๑๖.๔๓	๒	๒.๗๓	๑	๑.๓๑
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๘	๓๘.๓๕	๓๖	๔๙.๓๑	๘	๑๐.๙๕	-	-	๑	๑.๓๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๘	๓๘.๓๕	๓๗	๕๐.๖๔	๘	๑๐.๙๕	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๑	๕๖.๑๖	๓๐	๔๖.๐๙	๒	๒.๗๓	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๕		๔		๓		๒		๑	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๖	๔๙.๓๑	๓๒	๔๗.๘๕	๗	๔.๑๐	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๑	๔๒.๔๖	๓๒	๔๗.๔๗	๑๐	๑๓.๖๙	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๖	๕๗.๕๓	๒๖	๓๕.๑๑	๕	๖.๘๕	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๓	๔๕.๖๐	๓๗	๕๐.๖๘	๗	๔.๑๐	-	-	-	-
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความสะดวกของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ออกจุดบริการ	๒๔	๓๗.๓๕	๓๔	๔๑.๔๗	๑๑	๑๕.๐๖	-	-	-	-
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าใจได้สะดวก	๓๐	๔๑.๐๙	๓๔	๔๖.๔๙	๗	๙.๔๔	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของร้านค้า ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๒	๔๓.๔๓	๓๔	๔๖.๔๗	๗	๙.๔๔	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๓๕	๔๗.๗๔	๓๓	๔๕.๒๐	๔	๕.๔๔	๑	๑.๓๖	-	-
๔. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๖	๔๙.๓๑	๓๓	๔๕.๒๐	๗	๔.๑๐	๑	๑.๓๖	-	-

#### ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ปัญหานี้ไม่พอใจ, การจัดเก็บขยะ บางครั้งมีขยะตกค้าง, การจราจรบริเวณหน้าเกษตรติดขัดเป็นบางช่วงเวลา ความมีป้ายบอกสัญญาณจราจร เพื่อให้ใช้ร้อนอย่างระมัดระวัง ถ้ามีการซ่อมแซมระบบประจำฐานะ แจ้งประชาชนให้ทราบ