



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด ฝ่ายนโยบายและแผนงาน อบต.คลองน้ำไหล โทร. ๐ ๕๕๗๘ ๖๓๙ ๙ ต่อ ๑๓

ที่ กพ. ๗๑๒๐๑.๐๑๒/๓๕๐ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการด้านงานร้องเรียนร้องทุกข์
ฝ่ายนโยบายและแผนงานออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เมษายน ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล

ด้วยฝ่ายนโยบายและแผนงาน (งานกฎหมาย) ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าสำนักปลัดให้เก็บ
ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจออนไลน์ของประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายนโยบายและแผนงาน (งานกฎหมาย)
ในช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖ เพื่อเป็นการปรับปรุงการดำเนินงานและประเมินการทำงานของ
ของเจ้าหน้าที่นำไปพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน นั้น

บัดนี้ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน (งานกฎหมาย) ได้ดำเนินการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจ
ออนไลน์ ของประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการด้านงานร้องเรียนร้องทุกข์ฝ่ายนโยบายและแผนงานเพื่อเป็นการ
ปรับปรุงการดำเนินงานและประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่นำไปพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการ
ให้บริการประชาชนเรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอรอนงค์ ปานคง)

นิติกร

(นางพรนภา เพลิยโคตร)

หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เห็นชอบตามที่เสนอมา
นายก อบต. คลองน้ำไหล

(นายกสิวัฒน์ ไล่ทองคำ)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น...

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล

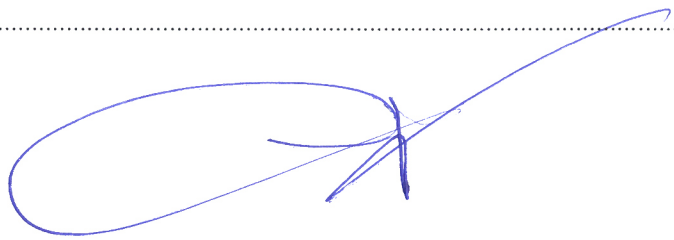
เลขาฯ อบต.คลองน้ำไหล



(นายเอกชัย เมืองโคตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล



(นายสำราญ ศรีแปงวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล

สรุปผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการด้านงานร้องเรียนร้องทุกข์ฝ่ายนโยบายและแผนงาน
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(เมษายน ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖)

๑.วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจออนไลน์ของประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานร้องเรียนร้องทุกข์ฝ่ายนโยบายและแผนงาน และนำข้อมูลที่ได้มานำไปพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

๒.กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการงานฝ่ายนโยบายและแผนงาน (งานกฎหมาย)

๓.ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ สภาพทั่วไป

เพศ ชาย คิดเป็น ๑ คน
 หญิง คิดเป็น ๑๓ คน
 อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี
 ๒๐ ปี - ๓๐ ปี คิดเป็น ๒
 ๓๑ ปี - ๔๐ ปี คิดเป็น ๗
 ๔๑ ปี - ๕๐ ปี คิดเป็น ๓
 ๕๑ ปี - ๖๐ ปี คิดเป็น ๑
 มากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็น ๑

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการด้านงานร้องเรียนร้องทุกข์

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้เข้ามารับบริการ	๗๑.๔๓ (๑๐)	๒๘.๕๗ (๔)	○	○	○
๒.เจ้าหน้าที่สอบถามและรับฟังความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างครบถ้วน	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	○	○	○
๓.เจ้าหน้าที่ให้การบริการหรือคำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนและตรงประเด็น	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	○	○	○
๔.เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีมารยาท ยิ้มแย้ม อ่อนหวาน เต็มใจให้บริการ	๗๑.๔๓ (๑๐)	๒๘.๕๗ (๔)	○	○	○
ด้านสถานที่					
๑.จัดบริเวณสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	○	○	○
๒.การเข้าถึงสถานที่บริการมีความสะดวกสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	○	○	○

หัวข้อ	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ด้านสถานที่					
๓.สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
๔.สถานที่มีวัสดุอุปกรณ์ อาทิ โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา พร้อมต่อการบริการ	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
๕.แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลการร้องเรียนร้อง ทุกข์ที่ครบถ้วน และมีตัวอย่างประกอบ	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
๖.การให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต/Wi-fi ใน สถานที่	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑.มีการดำเนินการให้บริการรับเรื่องอย่างรวดเร็ว	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
๒.ขั้นตอนในการร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ยุ่งยากหรือ ซับซ้อน สามารถเข้าใจและใช้บริการได้โดยง่าย	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
๓.มีช่องทางการบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางออนไลน์	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
ด้านการให้บริการในภาพรวม					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของฝ่ายนโยบายและแผนงาน องค์การ บริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล	๖๔.๒๘๕ (๙)	๓๕.๗๑ (๕)	๐	๐	๐
รวม	๖๕.๓๐	๓๔.๖๙	๐	๐	๐

สรุปผล ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการด้านงานร้องเรียน
ร้องทุกข์ มีความพึงพอใจในภาพรวม โดยสรุปผู้ใช้บริการด้านงานร้องเรียน ร้องทุกข์ มีระดับความพึงพอใจ
ร้อยละ ๑๐๐

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

- ไม่มี-