



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มงานประสานและสนับสนุนฯ โทร.๐-๓๔๕๑-๑๗๘๒

ที่ กจ ๐๐๑๙/ ๒๖๐

วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มิติที่ ๒
สำนักงานสะดวก (การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ)

เรียน พัฒนาการจังหวัดกาญจนบุรี

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ได้มีคำสั่งที่ ๙/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะทำงานขับเคลื่อนโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาดของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยคณะทำงานมิติที่ ๒ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินงานในมิติที่ ๒ สำนักงานสะดวก โดยให้ดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินและให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชา นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ขอรายงานผลการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวก มิติที่ ๒ สำนักงานสะดวก ตามโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้ (เอกสารแนบ ๒)

๒.๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”

๒.๒.๒ ด้านระบบ/ช่องทางการให้บริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”

๒.๒.๓ ด้านขั้นตอนและระยะเวลา ผลการประเมินความพึงพอใจในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด”

๒.๒.๔ ไม่พบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ

๒.๓ มีแนวทางปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น (เอกสารแนบ ๓)

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์ศักดิ์ คล้ายจำแลง)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

ทราบ
๐
นายดำรงค์

(นายดำรงค์ มากระจัน)
พัฒนาการจังหวัดกาญจนบุรี

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ	☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น	☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.	☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี	☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
 ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|-------------------------------------|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน |
| กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี | ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี |
| โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP | กองทุนแม่ของแผ่นดิน |
| หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง | ประชากรรักสามัคคี (SE) |
| ผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน สินค้า OTOP | อื่น ๆ ระบุ..... |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

**แบบสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑.๑ เพศหญิง จำนวน ๑๕ คน

๑.๒ เพศชาย จำนวน ๗ คน

๒. อายุ

๒.๑ อายุระหว่าง ๓๐ – ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน

๒.๒ อายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ จำนวน ๑๒ คน

๒.๓ อายุระหว่าง จำนวน ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒ คน

๓. จบการศึกษาระดับสูงสุด

๓.๑ ประถมศึกษา จำนวน ๓ คน

๓.๒. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๔ คน

๓.๓ ปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน

๓.๔ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน

๔. อาชีพ

๔.๑ เกษตรกร จำนวน ๑ คน

๔.๒ รับราชการ จำนวน ๘ คน

๔.๓ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๔ คน

๒. กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน ๖ คน

๓. โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP จำนวน ๑๐ คน

๔. กองทุนแม่ของแผ่นดิน จำนวน ๒ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	พึงพอใจมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	พึงพอใจมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	พึงพอใจมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	พึงพอใจมากที่สุด
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	พึงพอใจมากที่สุด
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	พึงพอใจมากที่สุด
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

-ไม่มี-

**แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี**

ตามที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” และเพื่อให้การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

แนวทางการปรับปรุง/พัฒนา

ประเด็น	แนวทางการปรับปรุง/พัฒนา
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	- อบรมทักษะการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	- มีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	- จัดทำรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานแต่ละกลุ่มงานให้เป็นปัจจุบัน สำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	- อบรมทักษะการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	- จัดทำรายละเอียดวิธีการให้บริการแก่ประชาชน
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	- จัดทำรายละเอียดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานให้แก่ประชาชนทราบ