



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

ที่...สป...๑๓๖.../๒๕๖๗.....วันที่...๔.....มิถุนายน.....๒๕๖๗.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (งานคำร้องทั่วไป)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระงามได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม ในด้านงานคำร้องทั่วไป สำหรับประชาชน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ มาประมวลสรุปผลผลิตในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงามประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๗ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอนุกุล กว้างขวาง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวเบญจวรรณ สังข์วงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายวิรัตน์ อังพานิช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

(นายคนอง มะกล้าขาว)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานธุรการ(คำร้องทั่วไป)
องค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม อำเภอบรบือ จังหวัดสิงห์บุรี
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ส่งให้ผู้ประเมิน จำนวน ๒๗ ชุด ได้รับคืนจำนวน ๒๗ ชุด คิดเป็น ๑๐๐% ของผู้ประเมิน ซึ่งผู้ประเมินแบบสอบถาม ได้แก่ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชน องค์กรชุมชน และบุคคลอื่น ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็น ๗๔.๐๗%
	หญิง	จำนวน ๗ คน	คิดเป็น ๒๕.๙๒%
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๙ คน	คิดเป็น ๓๓.๓๓%
	๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็น ๕๕.๕๕%
	๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓ คน	คิดเป็น ๑๑.๑%
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	จำนวน ๙ คน	คิดเป็น ๓๓.๓๓%
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็น ๖๖.๖%
	ปริญญาตรี	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็น ๓๗.๐ %
	ผู้ประกอบการ	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็น ๕๕.๕ %
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	อื่นๆ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็น ๗.๔๐ %

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก ๓	ดี ๒	พอใช้ ๑	ปรับปรุง ๐
๑.ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐	๗	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๗	-	-
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๕	๒	.	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๗	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๗	-	-	-
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๗	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕	๒	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ	๒๕	๒	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์	๒๗	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๗	-	-	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔	๓	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕	๒	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๒๗	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๒	-	-
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๒๕	๒	-	-
คะแนนรวม (๔๐๕ คะแนน)	๓๗๖	๒๙	-	-

ตอนที่ ๓ ตารางสรุป ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ด้านงานธุรการ (คำร้องทั่วไป)

ประเด็น/ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(% ร้อยละ)
๑.ด้านเวลา	๗๔.๐๐ %
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๐๐ %
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๘.๘๐ %
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๒.๗๕ %
๕.ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๙๗.๕๐ %
รวมเฉลี่ย	๘๗.๒๑ %

ตอนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา -

ข้อเสนอแนะ -