



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง
ที่.....นม ๙๙๑๑๑/.....วันที่.....๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของงานธุรการ สำนักงานปลัด เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีผู้กรอกแบบประเมิน จำนวน ๘๐ ฉบับ (รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พรอไร
(นางสาวพรอไร สว่างจิตร์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

(นางสาวอินทราพร พันภัย)
หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางสาวบุณณดา สมศรี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ความเห็นของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล

(นายบุญส่ง เชียงหนู)
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๔	๕๘	๘	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๖๐	๑	๑	๑
รวม					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒	๕๙	๕	๓	๑
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔	๖๑	๑	๒	๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนให้บริการก่อน	๒๐	๕๗	๒	๑	๐
รวม					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑	๕๙	๕	๔	๑
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘	๕๗	๓	๒	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๐	๕๘	๔	๔	๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๒	๑๘	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑	๕๙	๐	๐	๐
รวม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๒	๑๐	๖	๑	๑
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐	๑๕	๓	๑	๑
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ วารสาร ฯลฯ	๒๐	๕๗	๑	๑	๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕	๕๘	๔	๒	๑

คำชี้แจง ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
 ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
 ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด
.....

๑. ด้านเวลา

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๕

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕