



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลชามสะแกแสง สำนักปลัด โทร.๐ ๔๔๓๘ ๓๖๒๓

ที่ นม ๗๔๐๐๑/๓๘๔ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชามสะแกแสง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลชามสะแกแสง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลชามสะแกแสง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชามสะแกแสง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชามสะแกแสง จำนวน ๑๔๐ คน เป็นชาย ๕๗ คน หญิง ๘๓ คน โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนเสนอมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวพรพิมล คุณหงษ์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ท.ก.น

(ลงชื่อ)

(นางวรพร อาชาไฉย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ท.ก.บ

(ลงชื่อ)

(นางกิตติยา ท่ามา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชามสะแกแสง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

จรรยา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพรพนาริษ พงศ์เกษรินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

กฤษณ

(ลงชื่อ).....

(นายทองนุ้ กองเงินกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 - 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 - 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 - 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 - 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 - 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ 1 ช่องโดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้
 ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ (คน)									
	5		4		3		2		1	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	95	67.86	35	25	10	7.14	0		0	
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	135	96.43	4	2.86	1	0.71	0		0	
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	130	92.86	7	5	3	2.14	0		0	
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	132	94.29	8	5.71			0		0	
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	121	86.43	17	12.14	2	1.43	0		0	
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	140	100	0		0		0		0	
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	138	98.57	2	1.43	0		0		0	
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	114	81.43	17	12.14	9	6.43	0		0	
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	125	89.29	10	7.14	5	3.57	0		0	
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	117	83.57	13	9.29	10	7.14	0		0	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	116	82.86	14	10	10	7.14	0		0	

ข้อเสนอแนะ

.....- อยากรู้จักตัวที่จอดรถสำหรับคนพิการ เพื่ออำนวยความสะดวกเวลามาติดต่อราชการ

.....

.....