



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง

ที่..... ลป ๘๐๔๐๑/ ๑๑๔..... วันที่..... ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง..... รายงานประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง

## ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการทำงานและการ บริหารประชาชน

## ๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง ได้ขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๔ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓ คน

เพศชาย ๔ คน เพศหญิง ๙ คน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ			๒	๗	๔
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน				๖	๗
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				๗	๖
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ				๖	๗
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง				๖	๗
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่			๑	๒	๑๐
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ				๔	๙
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				๖	๗
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน				๕	๘
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม				๖	๗
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ				๕	๘
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน				๔	๙
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้บริการ				๕	๘

/ด้านช่องทางให้บริการ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน			๑	๗	๕
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น			๑	๖	๖
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน		๑		๕	๗
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม			๓	๑๐	
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย		๑		๑๑	๑
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ			๑	๖	๖
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์			๑	๖	๖
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ			๑	๕	๗
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ			๒	๗	๔
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ			๑	๓	๙
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา			๑	๘	๔
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้			๑	๗	๕

**สรุปข้อเสนอแนะ**

๑. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน/กระบวนการให้บริการประชาชน

๒. เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ หรือช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง

**๓. ข้อพิจารณา**

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เห็นสมควรแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจ ให้แก่ผู้บริหารทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ,

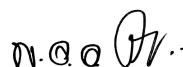


(นางวิยะดา อิมจันติก)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(อนันต์ คำสัตย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง