



บันทึกข้อความ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง

ส่วนราชการ.....

ลป ๘๐๔๐๑/ ๑๕๒

๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

ที่.....

วันที่.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชน

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังขอนขว้าง ได้ขอสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ โดยมีรายละเอียดดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐ คน

เพศชาย ๑๒ คน เพศหญิง ๘ คน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ			๓	๑๐	๗
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน				๑๐	๑๐
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				๑๕	๕
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ				๙	๑๑
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง				๘	๑๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่				๑๑	๙
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ				๔	๑๖
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				๑๐	๑๐
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน				๕	๑๕
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม				๒	๑๘
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ				๔	๑๖
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน				๓	๑๗
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้บริการ				๑	๑๙

/ด้านช่องทางให้บริการ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน			๓	๕	๑๒
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น				๒	๑๘
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน				๒	๑๘
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม				๑	๑๙
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					๒๐
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					๒๐
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์				๓	๑๗
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ				๕	๑๕
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ				๗	๑๓
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ					๒๐
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา				๒	๑๘
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้				๑๐	๑๐

สรุปข้อเสนอแนะ

๑. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน/ช่องทางการให้บริการประชาชน

๒. เพิ่มความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เห็นสมควรแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจ ให้แก่ผู้บริหารทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางวิยะดา อิมจันติก)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(นายสมจิตร สีสุมทร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย