บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ

ที่ ลป ๘๑๕๐๑ / - **วันที่** ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔

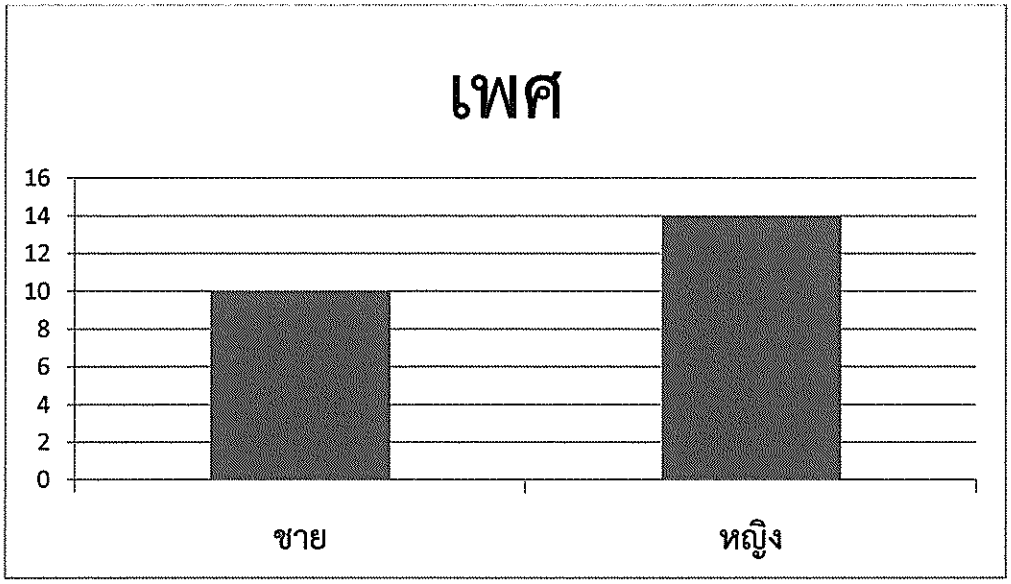
เรื่อง สรุปรายงานแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริการส่วนตำบลหัวลำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบที่ ๑

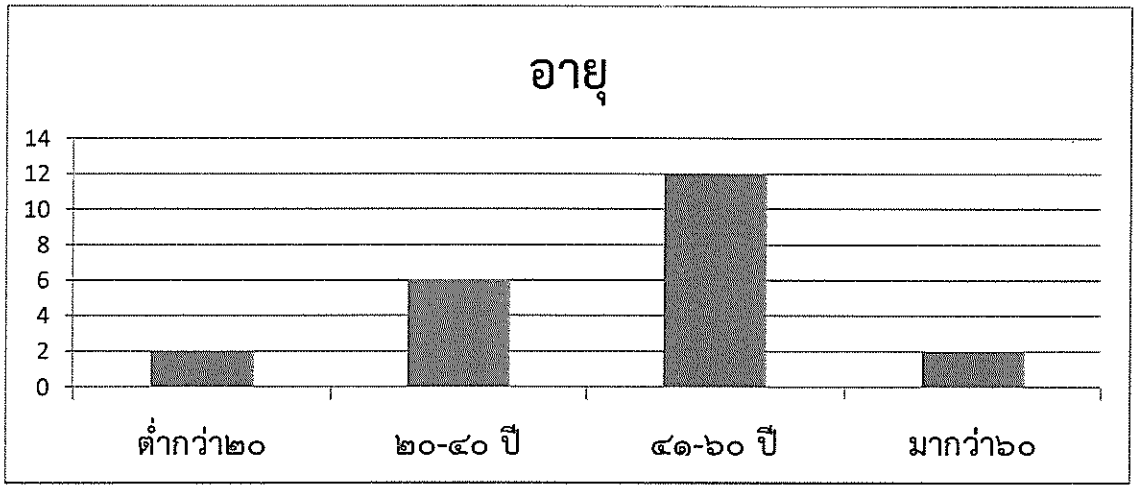
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

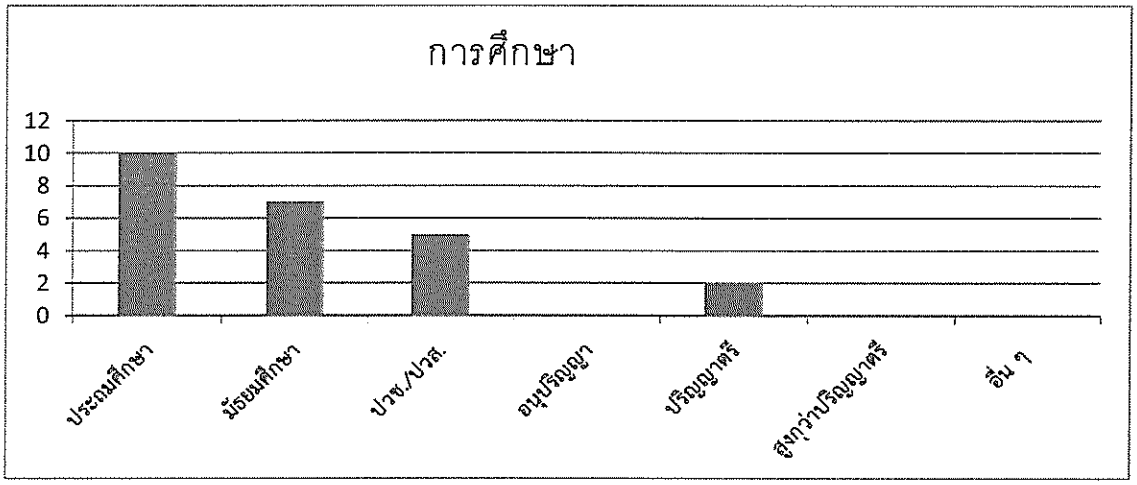
ด้วย สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ ได้ดำเนินการจัดการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยสะดวก ซึ่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

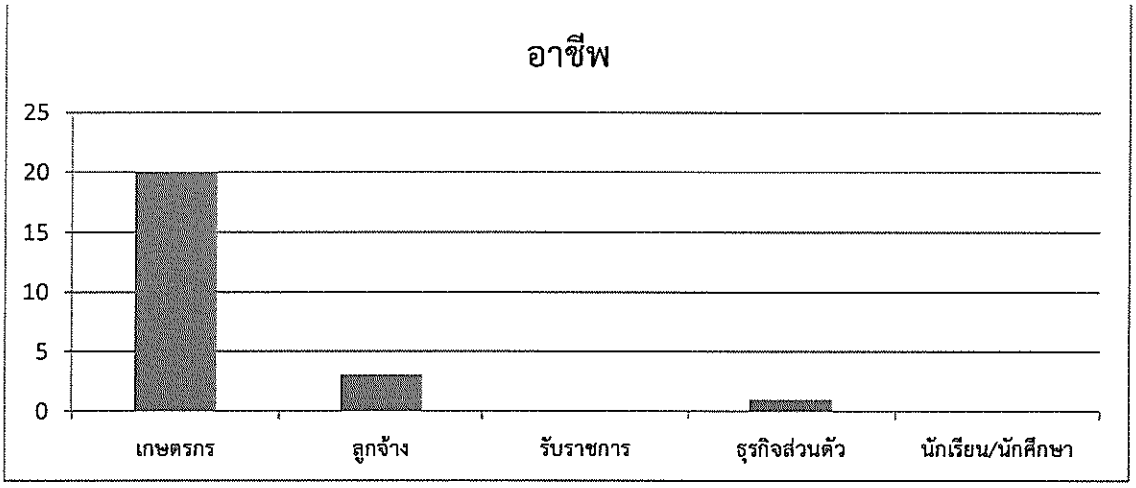
ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ ได้จัดทำแบบสอบถาม ฯ ขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบล ตลอดจนลูกจ้างปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการ ทั้งนี้ขอให้จัดทำแบบสอบถามโดยการใช้แบบสอบถาม โดยสำนักงานปลัดได้รวบรวมและทำการสรุปรายงานแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

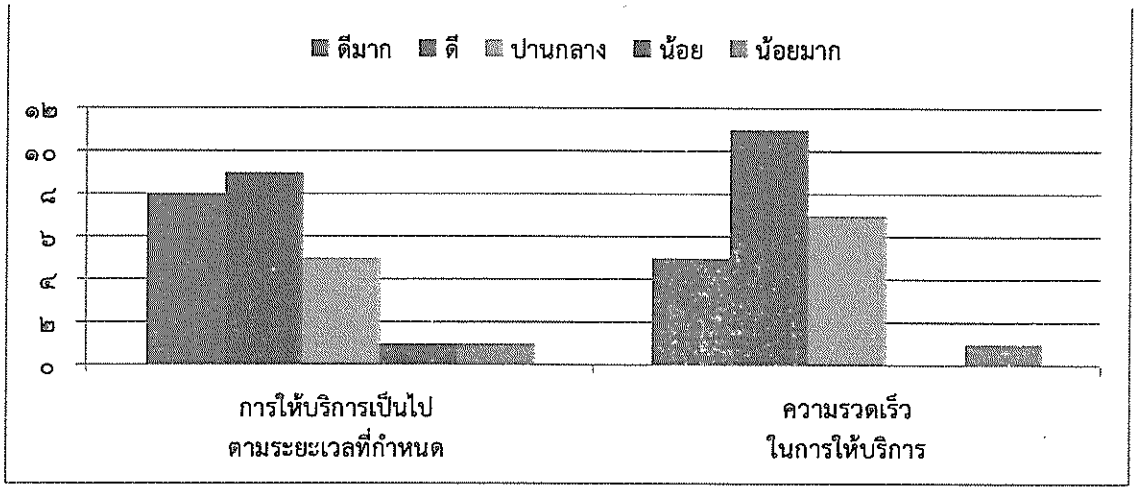



อายุ
14
12
10
8
6
4
2
0
ต่ำกว่า๒๐
๒๐-๔๐ ปี
๔๑-๖๐ ปี
มากว่า๖๐


การศึกษา
12
10
8
6
4
2
0
ประถมศึกษา
มัธยมศึกษา
ปวช./ปวส.
อนุปริญญา
ปริญญาตรี
สูงกว่าปริญญาตรี
อื่น ๆ


อาชีพ
25
20
15
10
5
0
เกษตรกร
ลูกจ้าง
รับราชการ
ธุรกิจส่วนตัว
นักเรียน/นักศึกษา

ด้านเวลา



๑.จากผลสำรวจด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

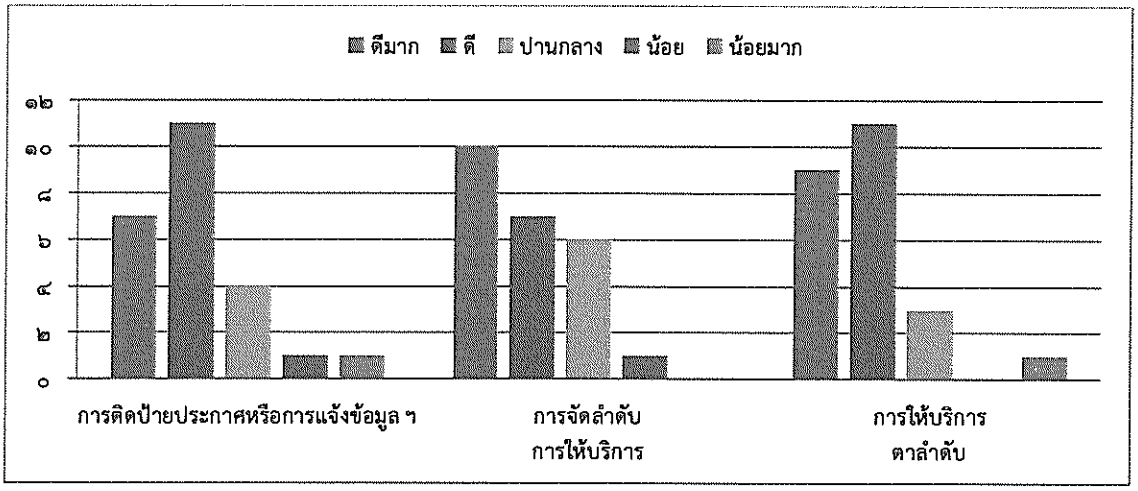
อันดับที่ ๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓

อันดับที่ ๒ ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗

ด้านขั้นตอนการให้บริการ



๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓

อันดับที่ ๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

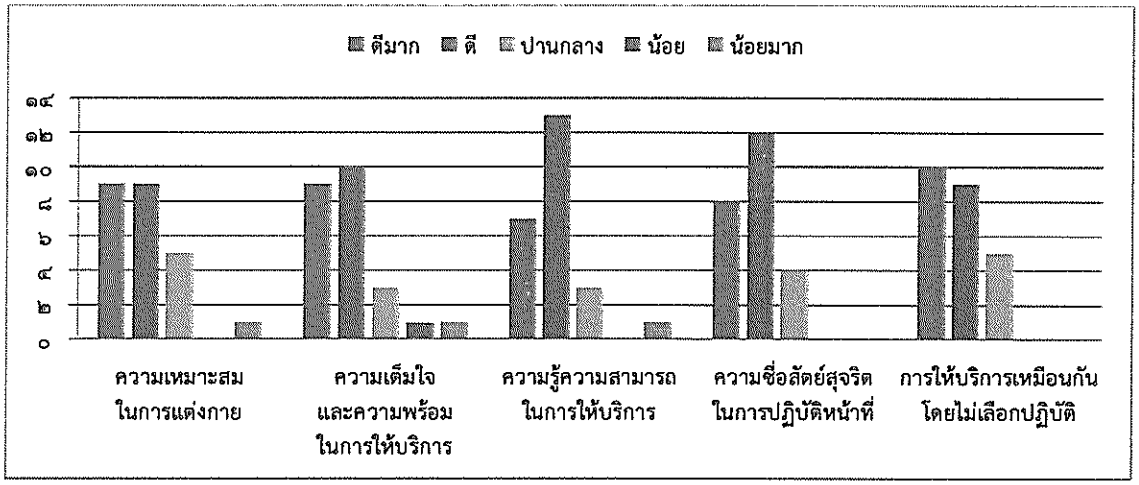
อันดับที่ ๒ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๑

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓

อันดับที่ ๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

ด้านบุคลกรที่ให้บริการ



๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดีมาก และ ดี คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๐

อันดับที่ ๒ ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

อันดับที่ ๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗

อันดับที่ ๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๐

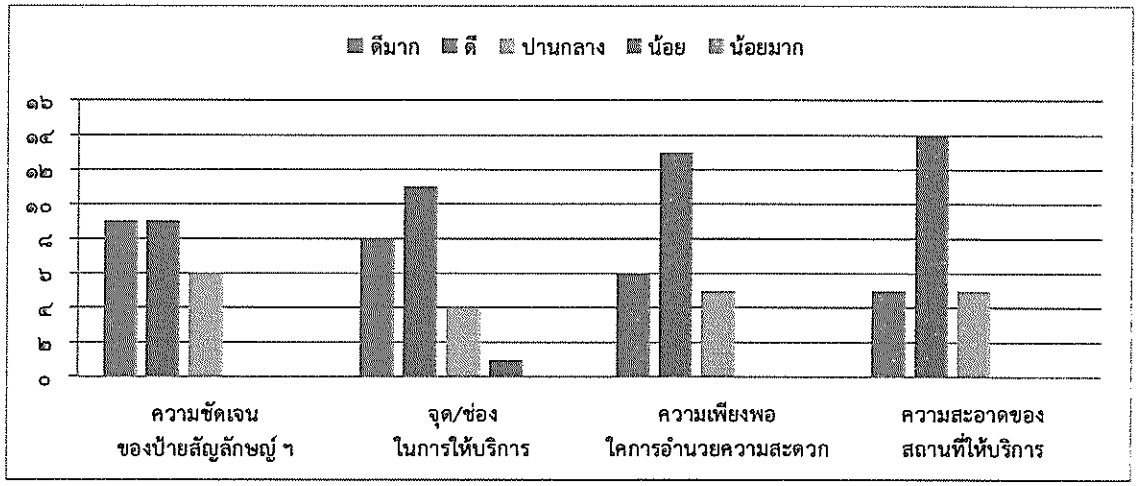
อันดับที่ ๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๔

อันดับที่ ๒ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดีมากและดี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

อันดับที่๒ ในระดับ ปลานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓

อันดับที่๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗

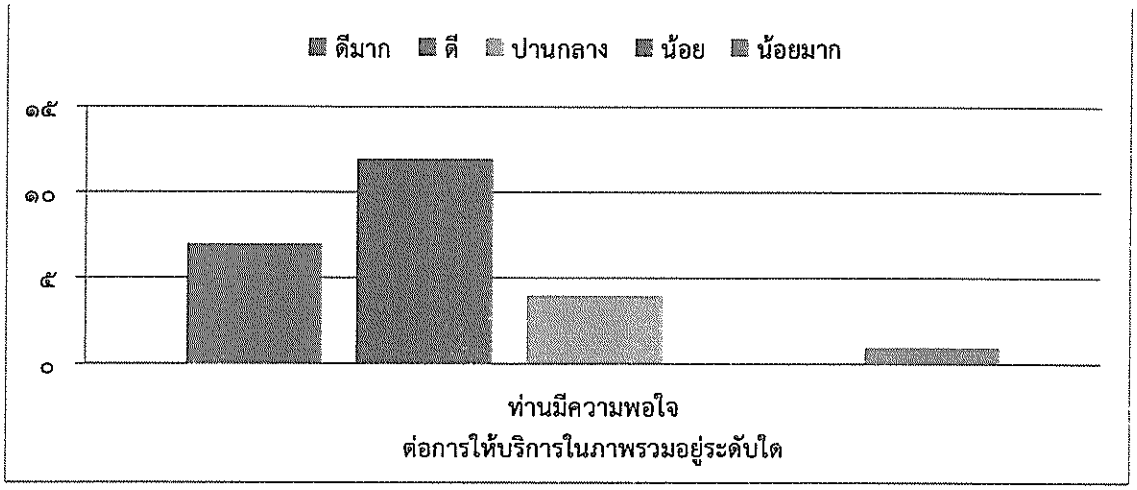
อันดับที่๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๐

อันดับที่๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗

ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด



๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด

อันดับที่ ๑ ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๐

อันดับที่๒ ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗

(ลงชื่อ)

(นางวิภารัตน ชัยภูมิผล)

ผู้ช่วยนักทรัพยากรบุคคล

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุรเชษฐ มีสุวรรณ์)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริการส่วนตำบลหัวลำ

- ทราบ

สิบเอก

(วศิน เม้นกิจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ