บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

ที่ นม ๙๐๓๐๑/ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ประจำปี ๒๕๖๕ นั้น

งานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ สำนักปลัด ขอส่งสรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏ ตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

ชุติกาญจน์
(นางชุติกาญจน์ นุชกระโทก)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ปาริชาติ
(นางสาวปาริชาติ เอื้อนกิ่ง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

ความเห็น
-เน้นเจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคน

ดอน
(นายดอน แสงผักแว่น)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

«««

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ( ) 60-69 ปี ( ) 70-79 ปี ( ) 80-89 ปี ( ) 90 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน ( ) ประถมศึกษา
( ) มัธยมศึกษา ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) เกษตรกร ( ) รับจ้าง
( ) ค้าขาย ( ) ธุรกิจส่วนตัว
( ) ว่างงาน ( ) อื่นๆ.....

5. สถานภาพ ( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

6. วิธีการรับเบี้ยยังชีพ

( ) รับเงินสดด้วยตนเอง
( ) รับเงินสดโดยบุคคลที่รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ
( ) โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ
( ) โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

<u>ตอนที่ 2</u> ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ จำนวน 50 คน แยกเป็นชาย 22 คน , หญิง 28 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจงานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ระดับคะแนน มากที่สุด=5 , มาก=4 , ปานกลาง=3 , น้อย=2 , ควรปรับปรุง=1

<u>ตารางที่ 1</u>

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
3. การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
4. แบบฟอร์มและคำร้องต่างๆมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน					
3. ช่องทางการให้บริการทางออนไลน์					
4. ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายให้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					
5. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ความโปร่งใสในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ					
3. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ...

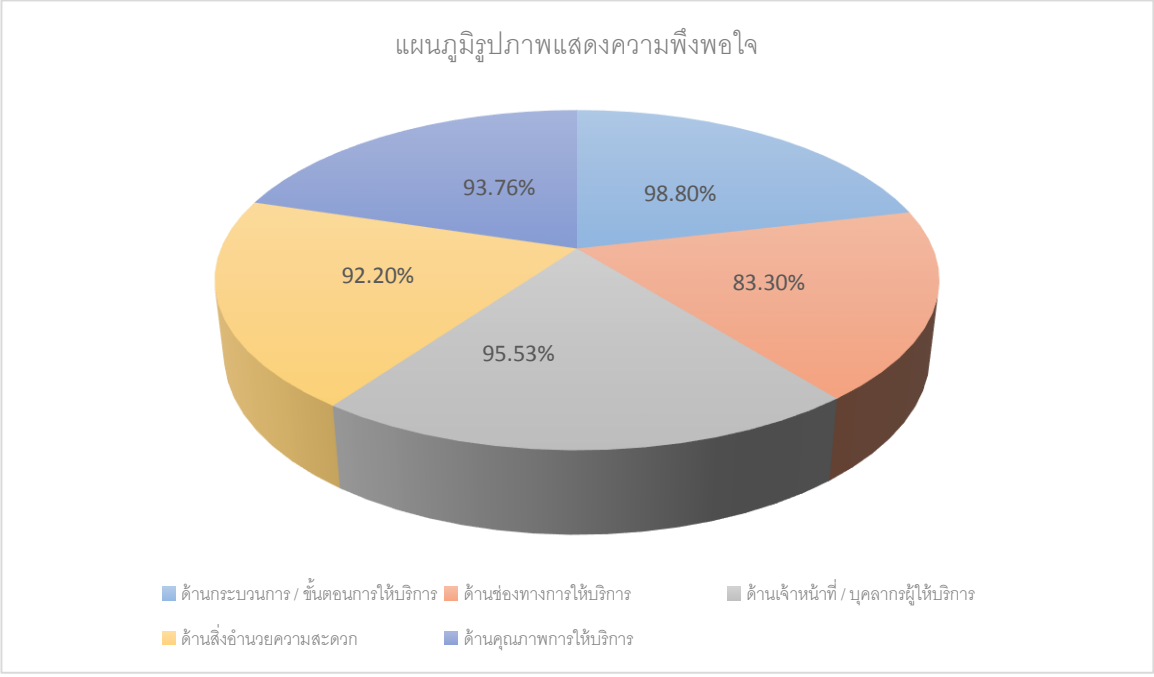
สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ในภาพรวมรายด้านต่างๆ

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	98.80	4.94
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ	83.30	4.16
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	95.53	4.77
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.20	4.61
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	93.76	4.68
ภาพรวม	**92.71**	**4.63**

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว จำนวน 50 คน แยกเป็นชาย 22 คน , หญิง 28 คน ในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 92.71 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.80 ด้านช่องทางในการให้บริการ ร้อยละ 83.30 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.53 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.20 ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 93.76

สรุป ประชาชนที่รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีความพอใจในทุกๆด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะ ประชาชนไม่ระบุความคิดเห็น

แผนภูมิรูปภาพแสดงความพึงพอใจ