



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม

ที่ รบ ๗๑๑๐๑/--

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวกอบกุล ศุภมงคลชัย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายสมพงษ์ สุธาพนัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชายจำนวน ๔๐ คน ๒. หญิงจำนวน ๖๐ คน
๒. อายุ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๓ คน ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๔๘ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๓ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๗ คน
๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๕ คน ๖.ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ๔.อาชีพ ...๓๔ คน...เกษตรกร ...๒๕ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...๖ คน..รับราชการ
- ...๑๓ คน.....ลูกจ้าง ...๑๘ คน..นักเรียน/นักศึกษา ...๔ คน..อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ...๙ คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ ...๑๓ คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ...๕ คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ...๑๖ คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ...๑๑ คน.. การใช้ Internet ตำบล ๔ คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ...๑๐ คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ...๑๑ คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ...๒๑ คน.. การชำระภาษี ต่างๆ อื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗ คน	๒๓ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘ คน	๘๒ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘ คน	๒๐ คน	๒ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ คน	๘๐ คน	๒ คน		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗ คน	๑๒ คน	๑ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๘๓ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ คน	๖๐ คน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙ คน	๑๗ คน		๔ คน	

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ๒. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> ๕. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> ๖. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
๔. อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ราชการ
 ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การขอมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม อ.โพธาราม จ.ราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....