บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒
ที่ นธ ๗๒๖๐๑/๒๕๖๑ **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ณ จุดบริการประชาชนในแต่ละภารกิจ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจ ณ จุดบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการฯ ได้สำรวจตามแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ณ จุดบริการประชาชนในแต่ละภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประชาชนในแต่ละภารกิจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๘๙ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. **เพศ**			
● ชาย	๑๕๓	๓๙.๓๓	
● หญิง	๒๓๖	๖๐.๖๗	
๒. **อายุ**			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑.๒๙	
● ๒๑-๔๐ ปี	๑๙๐	๔๘.๘๔	
● ๔๑-๖๐ ปี	๑๐๘	๒๗.๗๖	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๘๖	๒๒.๑๑	
๓. **ระดับการศึกษาสูงสุด**			
● ประถมศึกษา	๒๒๖	๕๘.๑๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐๒	๒๖.๒๒	
● ปริญญาตรี	๖๐	๑๕.๔๒	
● สูงกว่าปริญญา	๑	๐.๒๖	
๔. **สถานภาพของผู้มารับบริการ**			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๕๐	๓๘.๕๖	
● ผู้ประกอบการ	๒๓	๕.๙๑	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐๖	๕๒.๙๖	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๒.๕๗	
● อื่นๆ โปรดระบุ.....	-	-	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๙๔	๗๕.๕๘	๘๑	๒๐.๘๒	๑๔	๓.๖๐	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗๘	๗๑.๔๗	๙๗	๒๔.๙๓	๑๔	๓.๖๐	-	-	-	-
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๗๔	๗๐.๔๔	๑๐๙	๒๘.๐๒	๖	๑.๕๔	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๓๕	๘๖.๑๒	๕๑	๑๓.๑๑	๓	๐.๗๗	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๒๑	๘๒.๕๒	๖๓	๑๖.๒๐	๕	๑.๒๘	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๘๘	๗๔.๐๔	๘๒	๒๑.๐๘	๑๙	๔.๘๘	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๘๖	๗๓.๕๓	๙๘	๒๕.๑๙	๕	๑.๒๘	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๖๑	๖๗.๑๐	๑๐๖	๒๗.๒๕	๒๒	๕.๖๕	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบ	๓๑๕	๘๐.๙๘	๖๘	๑๗.๔๘	๖	๑.๕๔	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๑๗	๘๑.๔๙	๖๗	๑๗.๒๓	๕	๑.๒๘	-	-	-	-
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๓๙	๘๗.๑๔	๕๕	๑๔.๑๔	๕	๑.๒๘	-	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๑๓	๘๐.๔๗	๗๑	๑๘.๒๕	๕	๑.๒๘	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๙๘	๗๖.๖๓	๙๑	๒๓.๓๙	๑๐	๒.๕๘	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๘๐	๗๑.๙๘	๘๗	๒๒.๓๗	๒๐	๕.๑๔	๒	๐.๕๑	-	-

๕.ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๓๒	๘๕.๓๕	๔๗	๑๒.๐๘	๑๐	๒.๕๘	-	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ		๗๗.๖๕		๒๐.๑๐		๑.๗๔		๐.๕๑		๐
คิดเป็นร้อยละ		๗๗.๖๕		๒๐.๑๐		๑.๗๔		๐.๕๑		๐
ความถี่สะสม		๓๐๒		๗๗		๙		๑		๐
คะแนนที่ได้		๑,๕๑๐		๓๐๘		๒๗		๒		๐
คะแนนรวมที่ได้		๑,๘๔๗								
คะแนนเฉลี่ย		๔.๗๕ ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ ระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น พอใจมาก								

ลงชื่อ .....

(นายวิทยา วรรณทอง)

นิติกรชำนาญการ

กรรมการและเลขานุการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

☑ ทราบและดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ .....

(นางสาววิมล หนุรัตน์)

หัวหน้าสำนักงานปลัดอบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

☑ ทราบและดำเนินการต่อไป

☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ .....

(นางสาวสุดสาย แดงดี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

☑ ทราบและดำเนินการต่อไป

☐ ไม่ทราบ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ .....

(นายรอปา อีซอ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ