บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอน

ที่ นม ๘๘๗๐๑/ พิเศษ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอน

*ด้วยตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนได้จัดให้มีการ*ประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ โดยการแจกแบบสอบถาม เพื่อต้องการรับความปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอจากประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และ*พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘* นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัด ใคร่ขอรายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(นายเอกมล ษหัติปีโชติทวีกิจ
หัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(นายอิทธิพล สุวัฒนะพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอน

.....

.....

(นายอิทธิพล สุวัฒนะพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอน

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

อบต.ดอน อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....50.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	20	40	
• หญิง	30	60	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	2	4	
• 21 - 40 ปี	11	22	
• 41 — 60 ปี	30	60	
• 60 ปีขึ้นไป	7	14	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	17	34	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	33	66	
• ปริญญาตรี	-	-	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	45	90	
• ผู้ประกอบการ	2	4	
• ประชาชนผู้รับบริการ	3	6	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก (80-100)		พอใจ(60-79)		พอใจน้อย(50-59)		ไม่พอใจ(40-49)		ไม่พอใจมาก(1-39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	45	90	5	10	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	45	90	5	10	-	-	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	46	92	4	8	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก (80-100)		พอใจ(60-79)		พอใจน้อย(50-59)		ไม่พอใจ(40-49)		ไม่พอใจมาก(1-39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	50	100	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	50	100	-	-	-	-	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	48	96	2	4	-	-	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	47	94	3	6	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	47	94	3	9	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	50	100	-	-	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50	100	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	45	90	5	10	-	-	-	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	45	90	5	10	-	-	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	46	92	4	8	-	-	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	48	96	2	4	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	46	92	4	8	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....