**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** งานธุรการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน

**ที่** พท ๗๒๐๐๑ /  **วันที่** ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

**เรื่อง** รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน

**เรื่องเดิม**

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน ดำเนินการสำรวจผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖1

**ข้อเท็จจริง**

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน จำนวน ๕ ด้าน มีระดับความพึงพอใจของผู้บริการ ดังนี้

**๑. ด้านเวลา**

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

**๒.** **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔

2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๘

2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔

/3. ด้านบุคลากร…

-2-

**3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๔

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔

3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๘

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๔

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๘

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๒

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๒

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๒

4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

/4.4 ความสะอาด…

-3-

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๒

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔

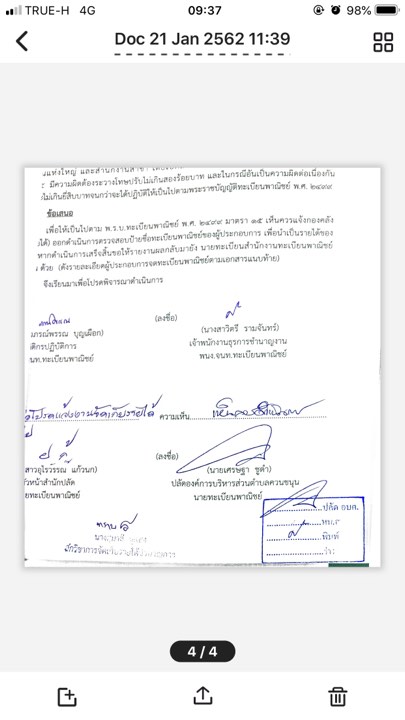
**5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด** ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐

- พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖

- พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒

- ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวิตรี รามจันทร์)

##### เจ้าหน้าที่ธุรการชำนาญงาน

|  |  |
| --- | --- |
| **ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด**  …………………………………………………………………………..  …………………………………………………………………………..    (นายชวเอิบ อินทรภักดิ์)  หัวหน้าสำนักปลัด | **ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน**  ……………………………………………………………………………..  …………………………………………………………………………..      (นายเศรษฐา ชูดำ)  ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน |

**คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน**

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

(นายวินัย มูสิกะเจริญ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนขนุน

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |



รายงานผลส ารวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลต าบลพระอินทราชา ประจ าปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจ าฯ (มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจ คะแนนเต็ม 10 คะแนน) พอสังเขปดังนี้ ------------------------------------------- 1. ในการส ารวจความพึงพอใจของ ประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลต าบลพระอินทราชา จ านวน 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม (ระดับมากที่สุด) ดังนี้ ส ารวจและประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อย 4 งาน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละของระดับ (เรียงล าดับ) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 86.40 \* ระดับคะแนน 8 คะแนน 2. ด้านชิ่งทางการให้บริการ 88.00 \* 348.00 ÷ 4 = 87.00 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 87.40 \* ไม่เกินร้อยละ 90 4. ด้านสิ่งอ านวยความสะดวก 86.20 เทศบาลฯ ได้ร้อยละ 87.00 รวม 348.00 2. ในการส ารวจความพึงพอใจของ ประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลต าบลพระอินทราชา จ านวน 4 งาน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม (ระดับมากที่สุด) ดังนี้ ส ารวจและประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อย 4 งาน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละของระดับ (เรียงล าดับ) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ 1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 85.40 \* มากที่สุด 2. งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 88.80 \* 348.20 ÷ 4 = 87.05 3. งานด้านสังคมสงเคราะห์ 86.80 \* ไม่เกินร้อยละ 90 4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 87.20 เทศบาลฯ ได้ร้อยละ 87.00 รวม