



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

ที่ สป /๒๕๖๔ วันที่ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนตำบลพระงาม ด้านงานพัฒนาชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนในทุกด้าน และงานด้านการพัฒนาชุมชนก็เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม เช่น การให้บริการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการตามหมู่บ้าน การบริการช่วยเหลือให้คำปรึกษาเรื่องต่างๆ การบริการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ การบริการอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย นั้น

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานการให้บริการประชาชนตำบลพระงาม ด้านงานพัฒนาชุมชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตรงตามความต้องการ และสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จึงขอรายงานผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง หรือเพิ่มเติมการให้บริการประชาชน ต่อไป รายละเอียดตามตารางสรุปและเอกสารแนบท้ายนี้

ตารางสรุป ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน

| ประเด็น/ด้านการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ(% ร้อยละ) |
|---------------------------------------|----------------------------|
| ๑.ด้านช่องทางการให้บริการ | ๙๘.๑๘ % |
| ๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๙๘.๑๘ % |
| ๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | ๙๗.๔๕ % |
| ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๙.๓๓ % |
| ๕.ด้านระบบการจัดการเบี้ยยังชีพ | ๗๔.๕๕ % |
| รวมเฉลี่ย | ๙๓.๕๕ % |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายธนากร กล้วยหนานา)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(นางสาวเบญจวรรณ สังข์วงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.พระงาม

(นายวิรัตน์ อึ้งพานิช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

(นายวิรัตน์ อึ้งพานิช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชน
องค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ส่งให้ผู้ประเมิน จำนวน ๑๑ ชุด ได้รับคืนจำนวน ๑๑ ชุด คิดเป็น ๑๐๐% ของผู้ประเมิน ซึ่งผู้ประเมินแบบสอบถาม ได้แก่ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชน องค์กรชุมชน และบุคคลอื่น ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | | |
|-----------------------------|------------------------------------|------------|---------------|
| ๑. เพศ | ชาย | จำนวน ๗ คน | คิดเป็น ๖๓.๖% |
| | หญิง | จำนวน ๔ คน | คิดเป็น ๓๖.๔% |
| ๒. อายุ | ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน - คน | คิดเป็น - % |
| | ๒๑ - ๔๐ ปี | จำนวน - คน | คิดเป็น - % |
| | ๔๑ - ๖๐ ปี | จำนวน ๔ คน | คิดเป็น ๓๖.๔% |
| | ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ๗ คน | คิดเป็น ๖๓.๖% |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด | ประถมศึกษา | จำนวน ๙ คน | คิดเป็น ๘๑.๘% |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | จำนวน ๒ คน | คิดเป็น ๑๘.๒% |
| | ปริญญาตรี | จำนวน - คน | คิดเป็น - % |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน - คน | คิดเป็น - % |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ | เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | จำนวน ๕ คน | คิดเป็น ๔๕.๕% |
| | ผู้ประกอบการ | จำนวน - คน | คิดเป็น - % |
| | ประชาชนผู้รับบริการ | จำนวน ๖ คน | คิดเป็น ๕๔.๕% |
| | องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | จำนวน - คน | คิดเป็น - % |
| | อื่นๆ | จำนวน - คน | คิดเป็น - % |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------|----------|---------|------------|
| | พอใจมาก | พอใจ | พอใจน้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| ๑. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๑๐ | ๑ | | | |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๙ | ๒ | | | |
| ๑.๓ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๑๑ | | | | |
| ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๙ | ๒ | | | |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๑๐ | ๑ | | | |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------|--------------|---------|------------|
| | พอใจมาก | พอใจ | พอใจ น้อย | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน | ๑๑ | | | | |
| ๒.๔ การประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่มา ขอรับบริการ | ๑๐ | ๑ | | | |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๑ | | | | |
| ๓.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๑ | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำ แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | ๙ | ๒ | | | |
| ๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ | ๙ | ๒ | | | |
| ๓.๕ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติแทนกันได้ สะดวกในการมารับบริการ | ๘ | ๓ | | | |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๔.๑ สถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ | ๑๑ | | | | |
| ๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดรับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ | ๑๑ | | | | |
| ๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๑๑ | | | | |
| ๔.๔ ความเพียงพอ คุณภาพ และความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ | ๑๑ | | | | |
| ๔.๕ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ | ๑๑ | | | | |
| ๔.๖ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ | ๙ | ๒ | | | |
| ๕. ด้านระบบการจัดการเบี้ยยังชีพ | | | | | |
| ๕.๑ ความสะดวกสบายต่อการรับเงินเบี้ยยังชีพผ่าน ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี | | ๘ | ๓ | | |

สรุป ผลการประเมินในภาพรวมของด้านพัฒนาชุมชน คิดเป็น ๙๓.๕๕ %

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา -

ข้อเสนอแนะ -