



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

ที่ สป /๒๕๖๔ วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนตำบลพระงาม ด้านงานพัฒนาชุมชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

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

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

## ตารางสรุป ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชน

ประเด็น/ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(% ร้อยละ)
๑.ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๘.๑๐ %
๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๘๖ %
๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๙.๔๓ %
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๙.๕๒ %
๕.ด้านระบบการจัดการเบี้ยยังชีพ	๗๔.๒๙ %
รวมเฉลี่ย	๙๓.๘๔ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายธนากร กล้วยหนานา)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(นางสาวเบญจวรรณ สังข์วงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.พระงาม

(นายวิรัตน์ อึ้งพานิช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

(นายวิรัตน์ อึ้งพานิช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี  
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๔  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ส่งให้ผู้ประเมิน จำนวน ๗ ชุด ได้รับคืนจำนวน ๗ ชุด คิดเป็น ๑๐๐% ของผู้ประเมิน ซึ่งผู้ประเมินแบบสอบถาม ได้แก่ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชน องค์กรชุมชน และบุคคลอื่น ๆ

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๕ คน	คิดเป็น ๗๑.๔%
	หญิง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็น ๒๘.๖%
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๕ คน	คิดเป็น ๗๑.๔%
	๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒ คน	คิดเป็น ๒๘.๖%
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	จำนวน ๔ คน	คิดเป็น ๕๗.๑%
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๓ คน	คิดเป็น ๔๒.๙%
	ปริญญาตรี	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	จำนวน ๖ คน	คิดเป็น ๘๕.๗%
	ผู้ประกอบการ	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน ๑ คน	คิดเป็น ๑๔.๓%
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	จำนวน - คน	คิดเป็น - %
	อื่นๆ	จำนวน - คน	คิดเป็น - %

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๑. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖	๑			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖	๑			
๑.๓ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗				
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖	๑			
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖	๑			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อน ต้องได้รับบริการก่อน	๗				
๒.๔ การประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่มา ขอรับบริการ	๖	๑			
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗				
๓.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำ แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๗				
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๗				
๓.๕ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติแทนกันได้ สะดวกในการมารับบริการ	๖	๑			
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ สถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๗				
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดรับบริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ	๗				
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗				
๔.๔ ความเพียงพอ คุณภาพ และความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๗				
๔.๕ การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	๗				
๔.๖ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๖	๑			
<b>๕. ด้านระบบการจัดการเบี้ยยังชีพ</b>					
๕.๑ ความสะดวกสบายต่อการรับเงินเบี้ยยังชีพผ่าน ระบบการโอนเงินเข้าบัญชี		๕	๒		

สรุป ผลการประเมินในภาพรวมของด้านพัฒนาชุมชน คิดเป็น ๙๓.๘๔ %

**ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา -

ข้อเสนอแนะ -