



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลอง

ที่ นศ.๗๕๔๐๑./-

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลอง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ โดยสุ่มจำนวนผู้มารับบริการจำนวน ๙๕ คน มีรายละเอียดสรุปผลตามแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางผกามาศ ยิ่งยงค์)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต..... (นางเสาวพจน์ กลิ่นสัมผัส) หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลอง	ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รวม..... (นายสุนทร ใจห้าว) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลอง
ความเห็นของปลัด อบต..... (นางสุมิตรา ริกบำรุง) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลอง	

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑. ชาย จำนวน ๔๓ คน

๒. หญิง จำนวน ๕๒ คน

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑ คน	๒. ระหว่าง ๑๘-๓๙ ปี	จำนวน ๒๑ คน
๓. ระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี	จำนวน ๔๓ คน	๔. มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๓๐ คน

๖. งานบริการที่ขอรับบริการ

๑. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน ๙ คน	๒. ขำระภาษีต่างๆ	จำนวน ๓๘ คน
๓. ด้านเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๔๒ คน	๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน - คน
๕. ขอข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๕ คน	๖. ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวน ๑ คน
๗. อื่นๆ	จำนวน - คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ		
		ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑	การให้บริการของเจ้าหน้าที่			
	๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๙๓	๒	๐
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๙๒	๓	๐
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๙๐	๕	๐
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๑	๔	๐
๒	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
	๒.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๗๖	๑๙	๐
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๐	๕	๐
	๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๘๘	๗	๐
	๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๔	๑๑	๐

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ		
		ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก			
	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๘	๑๗	
	๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๘	๑๗	
	๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก	๗๕	๒๐	
	๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๗	๘	
๔	ท่านคิดว่า อบต.ฉลอง ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (ไม่มีข้อมูลในข้อนี้)			
	☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน - คน		
	☐ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๒ คน		
	☐ ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๑๔ คน		
	☐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผน	จำนวน ๖ คน		
	☐ ด้านบริการรับชำระภาษี	จำนวน ๒ คน		
	☐ ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	จำนวน ๒ คน		
	☐ อื่นๆ ระบุ (.....)			

/ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปิ๊งประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายเพียงเล็กน้อย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปิ๊งอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีและพอใจ

สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ดี ร้อยละ ๙๗.๘๙ พอใช้ ร้อยละ ๒.๑๑

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

ดี ร้อยละ ๙๖.๘๔ พอใช้ ร้อยละ ๓.๑๖

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

ดี ร้อยละ ๙๔.๗๔ พอใช้ ร้อยละ ๕.๒๖

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ดี ร้อยละ ๙๕.๗๙ พอใช้ ร้อยละ ๔.๒๑

สรุปผล ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีร้อยละ ๙๖.๓๒ พอใช้ร้อยละ ๓.๖๘

๒. ด้านขั้นตอนและการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย

ดี ร้อยละ ๘๐ พอใช้ ร้อยละ ๒๐

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ดี ร้อยละ ๙๔.๗๔ พอใช้ ร้อยละ ๕.๒๖

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ดี ร้อยละ ๙๒.๖๓ พอใช้ ร้อยละ ๗.๓๗

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ดี ร้อยละ ๘๘.๔๒ พอใช้ ร้อยละ ๑๑.๕๘

สรุปผล ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนและการให้บริการ ดีร้อยละ ๘๘.๙๕ พอใช้ร้อยละ ๑๑.๐๕

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำ

ดี ร้อยละ ๘๒.๑๑ พอใช้ ร้อยละ ๑๗.๘๙

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ดี ร้อยละ ๘๒.๑๑ พอใช้ ร้อยละ ๑๗.๘๙

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก

ดี ร้อยละ ๗๘.๙๕ พอใช้ ร้อยละ ๒๑.๐๕

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ดี ร้อยละ ๙๑.๕๘ พอใช้ ร้อยละ ๘.๔๒

สรุปผล ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดีร้อยละ ๘๓.๖๙ พอใช้ร้อยละ ๑๖.๓๑

สรุปผลรวมความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน ดีมาร้อยละ ๘๙.๖๕ พอใช้ร้อยละ ๑๐.๓๕