



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน

ที่ พจ ๗๒๕๐๑/-

วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลโพนจาน

ตามที่ สำนักปลัด ได้ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

สามารถสรุปผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| - คะแนนระดับพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๒ |
| - คะแนนระดับค่อนข้างพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ |
| - คะแนนระดับเฉยๆ | คิดเป็นร้อยละ ๔ |
| - คะแนนระดับไม่ค่อยพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘ |
| - คะแนนระดับความไม่พอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิสุทธิ์ แปลงศรี)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

๑. ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นางสาวชิราพร หนั่นลี)

นักทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

/๒.ความเห็น....

๒. ความเห็นรองปลัด

.....



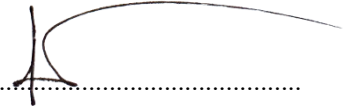
(นางมณฑุภา อินทรพุดิ)
รองปลัด อบต. รักษาราชการแทน
ปลัด อบต.

๓. ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

() ทราบ

.....

(ลงชื่อ).....



นายสมพงษ์ มณีรัตน์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนจานหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มี ประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพนจาน กลุ่มเป้าหมาย ๑๐๐ คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติมหรือทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความเป็นจริง

ประชาชนมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ช่วงเวลา

<input type="checkbox"/> ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	จำนวน	๑๐	คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
<input type="checkbox"/> ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	จำนวน	๑๙	คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘
<input type="checkbox"/> ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	จำนวน	๑๒	คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔
<input type="checkbox"/> ๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ	จำนวน	๙	คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘

สรุป ประชาชนมารับบริการที่หน่วยงานนี้ช่วงเวลา ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. เป็นมากที่สุด รองลงมาเป็นเวลา ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. เวลา ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ และ ๑๔.๓๐ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	จำนวน	๑๗	คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔
	<input type="checkbox"/> หญิง	จำนวน	๓๓	คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖

สรุป ผู้มารับบริการเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

๒. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๐	คน คิดเป็นร้อยละ ๐
	<input type="checkbox"/> ๒๐-๓๐ ปี	จำนวน	๑๑	คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒
	<input type="checkbox"/> ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน	๑๓	คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖
	<input type="checkbox"/> ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๑๖	คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒
	<input type="checkbox"/> ๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน	๑๐	คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

สรุป ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑-๕๐ ปี รองลงมา อายุ ๓๑-๔๐ ปี อายุ ๒๐-๓๐ ปี และ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไปตามลำดับ

๓. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> โสด	จำนวน	๑๐	คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐
<input type="checkbox"/> สมรส	จำนวน	๓๑	คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒
<input type="checkbox"/> ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน	๓๑	คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- | | | | |
|--|-------|---|---------------------|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน | จำนวน | ๘ | คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | จำนวน | ๑ | คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ |

๕. อาชีพประจำ

- | | | | |
|---|-------|----|---------------------|
| <input type="checkbox"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | จำนวน | ๘ | คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ |
| <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ | จำนวน | ๑ | คน คิดเป็นร้อยละ ๒ |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา | จำนวน | ๒ | คน คิดเป็นร้อยละ ๔ |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | จำนวน | ๓ | คน คิดเป็นร้อยละ ๔ |
| <input type="checkbox"/> ว่างาน | จำนวน | ๑ | คน คิดเป็นร้อยละ ๒ |
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | จำนวน | ๑๑ | คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ |
| <input type="checkbox"/> ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | จำนวน | ๕ | คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ |
| <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | จำนวน | ๘ | คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร / ประมง | จำนวน | ๑๒ | คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ |
| <input type="checkbox"/> อื่น..... | จำนวน | ๐ | คน คิดเป็นร้อยละ ๐ |

สรุป อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เป็นส่วนใหญ่มาก รองลงมา เกษตรกร/ ประมง รับจ้างทั่วไป รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ นักเรียน/นักศึกษา ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ว่างาน ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ เรื่องที่ขอบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ Internet ตำบล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การออกแบบอาคาร
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- การชำระภาษีป้าย
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- อื่นๆ (ระบุ)

สรุป เรื่องที่มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมา คือ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การใช้ Internet ตำบล การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน และการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๘	๑๙	๓	๐	๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๒๑	๓	๑	๐
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๒	๑๘	๐	๐	๐
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๒	๑๕	๓	๐	๐
๕.ความสะดวกจากการรับบริการแต่ละขั้นตอน	๓๑	๑๘	๑	๐	๐
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๗	๒๒	๑	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิษาค์ยดี)	๓๕	๑๓	๒	๐	๐
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๙	๑๙	๒	๐	๐
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่	๓๑	๑๖	๓	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๐	๑๗	๓	๐	๐
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๙	๒๑	๐	๐	๐
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๓๑	๑๗	๒	๐	๐
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๘	๑๙	๓	๐	๐
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๔	๒๒	๔	๐	๐
ความพึงพอใจต่อผลของการให้ความ					
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓๓	๓๕	๒	๐	๐

๒.ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓๕	๑๔	๒	๐	๐
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๓	๑๖	๑	๐	๐
สรุปคะแนน (เต็ม ๑,๑๕๐ คะแนน)	๖๙๖	๔๐๗	๔๖	๑	๐
คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๕๒	๓๕.๔๐	๔	๐.๐๘	๐

สรุป ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับ

- พอใจ ร้อยละ ๖๐.๕๒
- ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๓๕.๔๐
- เฉยๆ ร้อยละ ๔
- ไม่ค่อยพอใจ ร้อยละ ๐.๐๘
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐

ตอนที่ ๕

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สรุป ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. พนักงานให้ความบริการครบถ้วนและดี
๒. พนักงานให้บริการด้วยความเป็นกันเอง
๓. ดีครับ