



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว โทรศัพท ๐๔๓-๙๙๗๐๖๒

ที่.....มค ๗๑๘๐๑/.....วันที่.....๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ได้สำรวจความพึงพอใจและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวลภัสสรดา สนชัย)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวเยาวลักษณ์ ดวงกมลศักดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.วังยาว.....เพื่อโปรดทราบ

(นายสถิตย์ ศรีเชียงสา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ทราบ

(นายสถิตย์ ศรีเชียงสา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

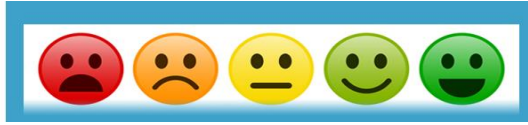
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 50 คน มีรายละเอียดดังนี้



ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	30	(60.00)
หญิง	20	(40.00)
รวม	50	(100.00)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	(0.00)
21 – 30 ปี	12	(24.00)
31 – 40 ปี	22	(44.00)
41 – 50 ปี	10	(20.00)
51 – 60 ปี	6	(12.00)
61 ปีขึ้นไป	0	(0.00)
รวม	50	(100.00)
3. การศึกษา		
ประถม	0	(0.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	(4.00)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	(36.00)
อนุปริญญา/ปวส.	22	(44.00)
ปริญญาตรี	6	(12.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	2	(4.00)
อื่น ๆ	0	(0.00)
รวม	50	(100.00)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกร	13	(26.00)
รับจ้าง	8	(16.00)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	(4.00)
รับราชการ	19	(38.00)
อื่น ๆ	8	(16.00)
รวม	50	(100.00)

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	2	(4.00)
2. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	(0.00)
3. การใช้ Internet ตำบล	0	(0.00)
4. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	2	(4.00)
5. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	0	(0.00)
6. การออกแบบอาคาร	0	(0.00)
7. การชำระภาษีต่าง ๆ	15	(30.00)
8. การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	27	(54.00)
9. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.	2	(4.00)
10. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	0	(0.00)
11. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	(4.00)
12. อื่น ๆ	0	(0.00)
รวม	50	(100.00)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว จำนวน 50 คน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 92.00 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 89.50
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.25 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 90.00
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 88.15

ตอนที่ 4 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ต้องการถังขยะเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ ไม่มีไฟฟ้าส่องสว่างในทางสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 75.25

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ 1. ต่ำกว่า 20 ปี
 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี
 5. 51-60 ปี
 6. 61 ปีขึ้นไป

3. จบการศึกษาระดับสูงสุด

1. ประถมศึกษา 5. ปริญญาตรี
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 4. อนุปริญญา/ปวส.

4. อาชีพ

เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
 ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

1. การขอมูลข่าวสารทางราชการ 7. การชำระภาษีต่าง ๆ
 2. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน 8. การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ
 3. การใช้ Internet ตำบล 9. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.
 4. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 10. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 5. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน 11. การขอจดทะเบียนพาณิชย์
 6. การออกแบบอาคาร 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ 4 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....