



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ ขก ๘๖๘๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ได้กำหนดจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อบริการประชาชนในด้านกฎหมายและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ตามคำสั่งที่ ๕๗๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๘ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๙ และเพื่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและ ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ตามคำสั่งที่ ๓๑๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ คณะทำงานประเมินความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานการประเมิน ความพึงพอใจ ณ จุดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุภาพ ว่องไว)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย



(ลงชื่อ)

(นางลำดวน ไชยคำภา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายจันทน์ หน่ยโส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายชัยวัฒน์ ทองน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๖๒ ๓๘	๖๒ ๓๘	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๓ ๓๓ ๖๓ ๑	๓ ๓๓ ๖๓ ๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๔๗ ๕๓ - -	๔๗ ๕๓ - -	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ สมาชิก	๔๓ ๑๖ ๑๘ ๖ ๑๗	๔๓ ๑๖ ๑๘ ๖ ๑๗	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					Σ	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๙	๓๘	๓	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๕	๓๒	๓	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔
รวม						๙.๑๘	๙๑.๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๔	๖๐	๖	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๗	๖๑	๗	๕	๐	๓.๐๗	๖๑.๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๙	๓๐	๑	๐	๐	๔.๖๘	๙๔.๕๓๖
รวม						๑๒.๐๓	๘๐.๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๕	๓๕	๐	๐	๐	๔.๖๕	๙๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๕	๒๐	๒	๓	๐	๔.๖๗	๙๓.๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๕	๗๓	๑	๑	๐	๔.๒๒	๘๔.๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐	๑๔	๖	๐	๐	๔.๗๔	๙๔.๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๐	๒๕	๔	๑	๐	๔.๖๔	๙๒.๘
รวม						๒๒.๙๒	๙๑.๖๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๓	๖๙	๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๘	๗๐	๒	๐	๐	๔.๒๖	๘๕.๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๖	๗๐	๔	๐	๐	๔.๒๒	๘๔.๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๕๔	๒	๐	๐	๒.๔๒	๔๘.๔
รวม						๑๕.๐๕	๗๕.๒๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๔	๓๖	๐	๐	๐	๔.๖๑	๘๔.๕๔

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖ รองลงมาเป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๓๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมาการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ รองลงมาความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒ รองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔ รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับดีมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.แวงน้อย
อำเภอ แวงน้อย จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๑.๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๖๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕.๒๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๕๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแวงน้อย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๔

(ลงชื่อ).....ประธานคณะกรรมการ
(นายสุภาพ ว่องไว)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ
(จ.อ.นรินทร์ชัย งบกระโทก)
นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ
(นางสาวกาญจนา ศรีนาง)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ
(นางสาวชุติมา อินทชัย)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ
(นายณัฐวุฒิ สงขันธ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ