



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ ขก ๘๖๘๐๑/๒๕๖๓

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

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 ๓๘๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ คณะทำงานประเมินความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานการประเมิน ความพึงพอใจ ณ จุดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุภาพ ว่องไว)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

ทศ./๐๑๑๑๑๑๑๑

(ลงชื่อ)

(นางลำดวน ไชยคำภา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายจำนงค์ หน่ยโสภ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

(ลงชื่อ)

(นายหนูกาลัน นิบุญท่า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงน้อย อำเภอเวียงน้อย จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๑๐๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
๑. เพศ - ชาย ๕๖ - หญิง ๓๕	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี ๑๕ ๔๑ - ๖๐ ปี ๓๕ ๖๐ ปีขึ้นไป ๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา ๒ - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ๙๘ - ปริญญาตรี - - สูงกว่าปริญญาตรี -	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๑๙ - ผู้ประกอบการ ๒ - ประชาชนผู้รับบริการ ๒๕ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - - อื่นๆ โปรดระบุ.....สมาชิกสภาฯ..... ๕๕	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และส่วนใหญ่ อื่นๆ โปรดระบุ.....สมาชิกสภาฯ.... คิดเป็นร้อยละ ๕๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๔	๖๖	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๖๕	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๕	๓๒	๓	-	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๕	๔๕	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๘	๔๐	๒	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๕	๔๕	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๔๐	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๐	๔๐	-	-	-

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๕	๓๕	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐	๔๐	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕๒	๔๕	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๘	๔๙	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๑	๔๘	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๘	๔๒	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๖๒	๓๗	-	-	-

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช้

๑ ระดับต้องปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					Σ	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๔	๖๖	๐	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๖๕	๐	๐	๐	๓	๖๐
รวม						๗๓.๔	๗๓.๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๕	๓๒	๓	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	๙๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๘	๔๐	๒	๐	๐	๔.๕	๙๐
รวม						๑๓.๖๗	๙๑.๑๓
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๕	๔๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	๙๑
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๔.๖	๙๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๔.๖	๙๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๕	๓๕	๐	๐	๐	๔.๖๕	๙๓
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๔.๖	๙๒
รวม						๒๓	๙๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๒	๔๕	๓	๐	๐	๔.๔๙	๘๙.๘
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๘	๔๙	๓	๐	๐	๔.๔๕	๘๙
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๑	๔๘	๑	๐	๐	๔.๕	๙๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๘	๔๒	๐	๐	๐	๔.๕๘	๙๑
รวม						๑๘.๐๒	๒๒.๙
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๒	๓๗	๑	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ รองลงมาเป็นลำดับที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ประกอบด้วย ๑. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๒. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และรองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ รองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมาจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.แว้งน้อย

อำเภอ แว้งน้อย จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๓.๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้งน้อย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒

(ลงชื่อ).....ประธานคณะกรรมการ

(นายสุภาพ ว่องไว)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ

(จ.อ.นรินทร์ชัย งบกระโทก)

นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ

(นางสาวกาญจนา ศรีนาง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะกรรมการ

(นางสาวชุติมา อินทชัย)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ