



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

ที่ พบ ๗๑๓๐๑/--

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายธีระวัฒน์ วงพล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางบุษราคัม กัลแมน)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

(ลงชื่อ)

(นายสุพล หมอนทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 40 คน | 2. หญิงจำนวน 60 คน | |
| 2. อายุ | ปี | | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน | |
| | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน | |
| | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน | |
| | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| 4.อาชีพ | ...34 คน...เกษตรกร | ...25 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...6 คน...รับราชการ |
| | ...13 คน.....ลูกจ้าง | ...18 คน..นักเรียน/นักศึกษา | ...4 คน..อื่น ๆ |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| ...0 คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ | ...18 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...5 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...0 คน.. การใช้ Internet ตำบล |4 คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...20 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ขุดดิน/ถมดิน |6 คน การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...31 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| รายการประเมิน | ระดับคุณภาพ | | | | |
|---|-------------|-------|---------|------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 77 คน | 23 คน | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่ | 18 คน | 82 คน | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 78 คน | 20 คน | 2 คน | | |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 18 คน | 80 คน | 2 คน | | |
| 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 87 คน | 12 คน | 1 คน | | |
| 6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 17 คน | 83 คน | | | |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 40 คน | 60 คน | | | |
| 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม | 79 คน | 17 คน | | 4 คน | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ของจำนวนผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 100 (100 คน)

| รายการประเมิน | ระดับคุณภาพ (คิดเป็นร้อยละ) | | | | |
|--|-----------------------------|------|---------|------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 77 % | 23 % | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 18 % | 82 % | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ | 78 % | 20 % | 2 % | | |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 18 % | 80 % | 2 % | | |
| 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 87 % | 12 % | 1 % | | |
| 6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 17 % | 83 % | | | |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 40 % | 60 % | | | |
| 8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 79 % | 17 % | | 4 % | |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับดี ควรพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดี ควรเพิ่มการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น
3. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรมีความชัดเจนในการบริหารจัดการระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา
3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี
7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
-ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
-การใช้ Internet ตำบล การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
-ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษี ต่างๆ อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา อ.ละมุล จ.สุรินทร์

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเข้าใจใส่ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....