



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ที่ ขก ๗๕๖๐๑ / ๗๗๖

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขึ้นทุกปีนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน ขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาวฉัตรสุตา คำมะนา)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดอบต.

- เห็นไม่กต.

ว่าที่ร้อยตรี

(คนบุญ ศรีโชติ)

หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

- เห็นควรพิจารณา

ลงชื่อ

(นางกาญจนา ดงเจริญ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

- เห็นควรพิจารณา

ลงชื่อ

(นางกาญจนา ดงเจริญ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

อนุมัติเห็นชอบโครงการ.....

ลงชื่อ

(นายสุชาติ พรหมดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
ให้บริการของหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง (จากแบบสำรวจ 500 ชุด)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

รายการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ผู้ตอบอยู่ในพื้นที่บริการของ อบต.ศรีบุญเรือง	500	100.00
2. เพศ		
- ชาย	250	50
- หญิง	250	50

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

รายการ	จำนวน (คน) (จากแบบสำรวจ 500 ชุด)	คิดเป็นร้อยละ
1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	458	91.60
2. การยื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	446	89.20
3. การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	416	83.20
4. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	426	85.20
5. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	436	87.20
6. การออกแบบอาคาร	428	85.60
7. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	425	85.00
8. การชำระภาษีป้าย	428	85.60
9. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	436	87.20
10. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	425	85.20
11. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	446	89.20
12. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	425	85.00
13. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	436	87.20
14. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	446	89.20
15. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	428	85.60
16. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	425	85.00
รวม	6,931	86.63

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	จำนวน (คน) (จากแบบสำรวจ 500 ชุด)	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	446	89.20
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	416	83.20
1.3 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและนำขั้นตอนในการให้บริการ	426	85.20
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง	436	87.20
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	446	89.20
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	425	85.00
รวม	2,595	86.50
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ		
2.1 ความสุภาพ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	428	85.60
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	436	87.20
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	426	85.20
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	446	89.20
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดนไม่เลือกปฏิบัติ	419	83.80
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	420	84.00
รวม	2,575	85.83
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	446	89.20
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	428	85.60
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	424	84.80
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	436	87.20
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	429	85.80

3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	432	86.40
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	427	85.40
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	415	83.00
รวม	3,437	95.82
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	446	89.20
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	428	85.60
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	425	85.00
รวม	1,299	86.60

แบบประเมินความพึงพอใจการบริการให้กับประชาชนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

คะแนนร้อยละ 88.68 ประเมินระดับความพึงพอใจ 9 คะแนน

ลงชื่อ.....

(นายสุชาติ พรหมดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง