

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

ที่ ชย ๓/๓๓๐๑ /

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ ประโยชน์ หรือปรับปรุงการบริการประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด่วน ที่สุด ที่ มท ๐๔๑๒/ว๑๔๔๓ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด่วนที่สุด ที่ มท ๐๔๑๐.๓/ว๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๑ และหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๔๑๐.๓/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประชาชนและเก็บรวบรวมพร้อมทั้งประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาววรสา คาคสนิท)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

-ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

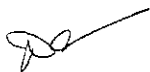


(นายเจริญ พานุมัตย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัดอบต.

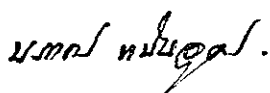
.....
.....



(นางลักขณา หิริสุวรรณ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

-ความเห็นของนายกอบต.



(น.อ.นรากร เพ็ญสุต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

เอกสารแนบท้ายบันทึกรายงานผล
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่
ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
♂ชาย	๒๒๐	๒๒๐	
♀หญิง	๒๕๐	๒๕๐	
อายุ			
➢ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
➢๒๐-๓๐ ปี	๙๐	๙๐	
➢๓๐-๔๐ ปี	๑๘๐	๑๘๐	
➢๔๐ ปีขึ้นไป	๒๐๐	๒๐๐	
การศึกษา			
✱ต่ำกว่าประถม	๙๐	๙๐	
✱ประถมศึกษา	๒๘๐	๒๘๐	
✱มัธยมศึกษา	๕๐	๕๐	
✱ปริญญาตรี	๕๐	๕๐	
✱สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
✱อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	
อาชีพของผู้รับบริการ			
✱เกษตรกร	๒๕๐	๒๕๐	
✱ผู้ประกอบการ	-	-	
✱ประชาชนทั่วไป	๑๒๕	๑๒๕	
✱องค์กรเอกชน	๓๐	๓๐	
✱ราชการ	๖๕	๖๕	
✱อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	

จากตารางตอนที่ ๑ พบว่าเพศหญิงมีจำนวน ๒๕๐ คน เพศชายมีจำนวน ๒๒๐ คน โดยมีช่วงช่วงอายุ ๒๐-๓๐ จำนวน ๙๐ คน อายุ ๓๐-๔๐ มากกว่าคือจำนวน ๑๔๐ คน ช่วงอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๐๐ คน และการศึกษาในระดับประถมศึกษามากกว่าในระดับอื่น คือ ๒๔๐ คน รองลงคือระดับต่ำกว่าประถมจำนวน ๙๐ คน มัธยมศึกษาจำนวน ๕๐ คนและปริญญาตรี จำนวน ๕๐ คน และอาชีพที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๕๐ คน อาชีพประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๒๕ คน องค์กรเอกชน จำนวน ๓๐ คน และราชการจำนวน ๖๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
งานที่เข้ามาใช้บริการ(เลือกคำตอบได้ ๑ ข้อ)			
➤งานจัดเก็บภาษี/โรงเรียน ที่ดินสิ่งปลูกสร้าง	๑๓/๐	๑๓/๐	
➤งานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม	๑๐๐	๑๐๐	
➤งานขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	๕๐	๕๐	
➤งานด้านการศึกษา	๕๐	๕๐	
➤รับ-ส่งหนังสือ	๕๐	๕๐	
➤งานด้านสาธารณสุข	๕๐	๕๐	
➤งานอื่น ๆระบุ.....			

๑.งานจัดเก็บภาษี/โรงเรียนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง มีผู้มารับบริการจำนวน ๑๓๐ คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๑๔๐	๓๐	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๔๗
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘๘	๙๗.๖๕
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๑๒๙	๓๐	๑๑	๐	๐	๔.๖๙	๙๓.๘๘
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑๕	๓๗	๑๘	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๕๑
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๑๒๕	๒๕	๑๐	๕	๐	๔.๖๕	๙๒.๗๓
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๑๓๕	๒๖	๙	๐	๐	๔.๖๒	๙๔.๘๒
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๑๑๘	๔๐	๑๒	๐	๐	๔.๔๑	๙๒.๔๗
๒.มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๑๑๐	๓๐	๒๐	๑๐	๐	๔.๔๗	๘๘.๒๔
๓.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๑๑๕	๒๕	๒๕	๕	๐	๔.๘๒	๘๙.๔๑
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๑๒๒	๒๐	๑๙	๐	๙	๔.๒๘	๘๘.๙๔
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๙๕	๔๑	๒๐	๑๔	๐	๔.๔๕	๘๕.๕๓
๓.ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	๙๘	๕๗	๙	๖	๐	๔.๔๕	๘๙.๐๖
ภาพรวมจากการรับบริการ	๑๔๕๒	๓๘๑	๑๕๓	๔๒	๙	๔.๕๘	๙๑.๖๗

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้มารับบริการด้านงานจัดเก็บภาษี/โรงเรียนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง มีผู้มารับบริการจำนวน ๑๓/๐ คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๔๖ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๓ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็นระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๔๔

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๘๒ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๓/๓ และบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๔๑

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๔ ๓/รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๔๑ และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๔๒

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๖๓/ รองลงมาคือได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๐๖ และได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๙๔

สรุปภาพโดยรวม ของงานงานจัดเก็บภาษี/โรงเรียนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน ๑๓/๐ คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๖๓/

๒.งานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/ อธิษาค์ยดี	๗๕	๒๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๖๙	๒๐	๑๐	๑	๐	๔.๕๗	๙๗.๖๕
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๗๐	๑๕	๑๐	๕	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔๙	๓๐	๑๔	๓	๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๖๕	๒๕	๙	๑	๐	๔.๔๕	๙๐.๘๐
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๕๕	๒๖	๑๗	๕	๐	๔.๒๗	๘๕.๔๔
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๗๑	๑๕	๑๔	๐	๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐
๒.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๕๙	๒๑	๑๕	๕	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๓.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๖๐	๑๐	๒๕	๕	๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๕๕	๒๙	๑๔	๒	๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๗๔	๑๐	๑๒	๔	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๓.ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	๖๒	๒๒	๑๐	๖	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
ภาพรวมจากการรับบริการ	๗๖๑	๒๔๘	๑๕๔	๓๗	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๘

จากตาราง พบว่าผู้มารับบริการด้านงานจัดเก็บภาษี/โรงเรียนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง มีผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖๕ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อริยาบดียดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๔๔ และบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๐

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๘๐ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมา ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ และได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๔๐

สรุปภาพโดยรวม งานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๘

๓.งานขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๕๗	๒๕	๑๐	๘	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๕๕	๒๐	๑๕	๑๐	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๖๗	๑๕	๑๓	๕	๐	๔.๔๕	๘๘.๘๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔๙	๓๐	๑๘	๓	๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๖๕	๒๕	๑๗	๙	๑	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๕๒	๒๕	๑๗	๕	๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖๕	๒๑	๑๔	๐	๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐
๒.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๕๙	๒๑	๑๕	๕	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๓.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๖๐	๑๐	๒๕	๕	๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๕๔	๒๐	๑๓	๐	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๕๙	๒๑	๑๖	๔	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐
๓.ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	๖๒	๒๒	๑๐	๖	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
ภาพรวมจากการรับบริการ	๗/๐๘	๒๕/๖	๑๗/๕	๕/๒	๙	๔.๓๔	๘๖.๗/๐

จากตาราง พบว่าผู้มารับบริการด้านงานจัดเก็บภาษี/โรงเรียนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง มีผู้มารับบริการจำนวน ๗/๐ คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๒๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๐๐

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาคือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๐ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๐

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๘๐ และ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐ และ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖๐

สรุปภาพโดยรวม งานขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๗๐

๔.งานด้านการศึกษา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/ อธิษาคัยดี	๓๐	๑๐	๑๐	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๕	๑๕	๐	๑	๐	๔.๗/๐	๙๕.๐๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๒๙	๑๔	๗	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๕	๑๕	๕	๕	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๒๗	๑๒	๔	๓	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๒๖	๑๑	๔	๕	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๑	๒๕	๕	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๒.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๒๙	๑๓	๔	๐	๐	๔.๒๔	๘๘.๔๐
๓.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๒๔	๑๐	๑๕	๑	๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๓๑	๑๐	๐	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๒๗	๑๒	๑๐	๑	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐
๓.ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	๓๒	๑๕	๓	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
ภาพรวมจากการรับบริการ	๓๓๖	๑๖๒	๗๘	๑๕	๙	๔.๓๔	๘๖.๗/๐

จากตาราง พบว่าผู้มารับบริการด้านการศึกษา มีผู้มารับบริการจำนวน ๕๐ คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อริยาคัยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๒๐ รองลงมาคือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๐๐ และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๒๐

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๔๐ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๘๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ และ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๐๐

สรุปภาพโดยรวม งานด้านการศึกษา ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน ๕๐ คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๗/๐

๕.งานรับ-ส่งหนังสือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/ อธิษาคัยดี	๓๐	๑๕	๕	๐	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๕	๑๓	๘	๕	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๒๙	๑๐	๙	๒	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๕	๒๐	๕	๐	๐	๔.๕๐	๘๘.๐๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๒๗	๑๕	๘	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๓๑	๙	๕	๕	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๑	๒๕	๕	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๒.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๒๙	๑๓	๘	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๓.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๒๔	๑๐	๑๕	๑	๐	๔.๑๔	๘๒.๘๐
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๓๕	๑๐	๕	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๒๗	๑๒	๑๐	๑	๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๓.ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	๓๒	๑๕	๓	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
ภาพรวมจากการรับบริการ	๓๓๕	๑๖๗	๘๕	๑๓	๐	๔.๓๗	๘๗.๔๗

จากตาราง พบว่าผู้มารับบริการงานธุรการการรับส่งหนังสือ มีผู้มารับบริการจำนวน ๕๐ คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๔๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖๐

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๖๐ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๘๐

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๘๐ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๘๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๖๐ และ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐๐

สรุปภาพโดยรวม งานธุรการรับ-ส่งหนังสือ ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน ๕๐ คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๔๗

๖.งานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มเป็นมิตร/ อารมณ์ดี	๓๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๗/๐	๙๔.๐๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๗/๔	๘๔.๘๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๓๕	๑๐	๕	๐	๐	๔.๖๐	๘๒.๐๐
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๕	๒๐	๕	๐	๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๒๗	๑๕	๘	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๓๖	๙	๕	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๑	๒๕	๔	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๒.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๒๙	๑๓	๘	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๓.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๒๔	๑๐	๑๕	๑	๐	๔.๑๔	๘๒.๘๐
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๓๑	๑๐	๐	๐	๙	๔.๐๘	๘๑.๖๐
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๒๗	๑๒	๑๐	๑	๐	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๓.ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	๓๒	๑๕	๓	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
ภาพรวมจากการรับบริการ	๓๕๙	๑๖๗	๖๓	๒	๙	๔.๔๔	๘๘.๘๓

จากตาราง พบว่าผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข มีผู้มารับบริการจำนวน ๕๐ คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๘๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๐๐

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๔๐ รองลงมาคือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๐๐ และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๖๐

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๘๐ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๘๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐๐ และ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๐๐

สรุปภาพโดยรวม งานด้านสาธารณสุข ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน ๕๐ คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๓

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ๑.การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ควรให้มีการลงบริการตามหมู่บ้านให้มากขึ้น
- ๒.งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าควรให้รวดเร็วมากกว่านี้
- ๓.ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่มากยิ่งขึ้น
- ๔.ต้องการให้อบต.ซ่อมถนนเพื่อการเกษตรให้รวดเร็วก่อนฤดูเก็บเกี่ยว

ภาคผนวก



ที่ ขย ๗/๙๓๐๑/ ว.๑๕๖

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่
อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๔๐

๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี ๒๕๖๕

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน และนำผลการประเมินนั้นมาปรับปรุงการให้บริการประชาชน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑ และหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านช่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรการ แหน่นอุดร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

สำนักปลัด อบต.ห้วยไร่

โทร. ๐-๔๔๐-๕๖๑๓๕

“ยึดมั่นธรรมภิบาล บริการเพื่อประชาชน.”

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
- 3.การศึกษา ☐ ต่ำกว่า ป.6 ☐ ประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ.....
- 4.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ
☐ ประชาชนทั่วไป ☐ องค์กรเอกชน
☐ ราชการ ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
- 5.งานที่เข้ามาใช้บริการ (เลือกตอบเพียง 1 งาน)
☐ งานจัดเก็บภาษี/โรงเรียน ที่ดินสิ่งปลูกสร้าง
☐ งานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม
☐ งานขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
☐ งานด้านการศึกษา
☐ งานด้านสาธารณสุข
☐ งานธุรการรับ-ส่งหนังสือ
☐ งานอื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

5=มากที่สุด 4= มาก 3= ปานกลาง 2 = น้อย 1= น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
๒.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
๒.มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
๓.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
๓.ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

(สำเนา)

บันทึกการประชุมคณะกรรมการบริหาร/พนักงาน ลูกจ้าง อบต.ห้วยไร่

ครั้งที่ 10/2565

วันที่ 18 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

ณ หอประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

เปิดประชุมเวลา 09.00 น.

เมื่อที่ประชุมพร้อมแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่กล่าวเปิดประชุมตามระเบียบวาระการประชุม

ระเบียบวาระที่ ๑

เรื่องที่ประธานแจ้งต่อที่ประชุมทราบ

นายกอบต.

1.เรื่องผลการตรวจประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2565

นายก อบต.ได้ชี้แจงเรื่องการตรวจมาตรฐานของ อบต.ห้วยไร่ ว่าอบต.ห้วยไร่ ได้คะแนน 87.36 คะแนน และขอให้ জনท.ที่ทุกท่านรักษามาตรฐานการทำงานให้เหมือนเดิม และการทำงานขอให้ทุกคนตั้งใจทำงานของตัวเอง คุบบทบาทหน้าที่ของตัวเองและให้ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ร่วมกันทำงานด้วยดีมาตลอด

ระเบียบวาระที่ ๒

เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว

รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ 9 เดือนกันยายน 2565

ระเบียบวาระที่ ๓

เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

นายกอบต.

1.รายงานผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนแต่ละกอง

เริ่มจากสำนักปลัดก่อนครับ

ปลัดอบต.

จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักปลัด ที่ผ่านมายังไม่ปัญหาอะไร น้อง ๆ ทุกคนก็ช่วยกันทำงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย อาจจะมีปัญหาบ้างเล็กน้อยแต่ก็สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยดี ส่วนในเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ไม่ว่าจะเป็นงานในวันสำคัญ หรือโครงการที่แต่ละส่วนก็ได้รับความร่วมมือจากทุกคนเป็นอย่างดี ก็เราทำงานและอยู่กันแบบพี่น้อง ปัญหาภายในสำนักงานก็ไม่มี ขอให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านรักษามาตรฐานการทำงานแบบนี้ตลอดไป

ผอ.กองคลัง

สำหรับกองคลัง ก็ไม่มีปัญหาอะไร การปิดงบประมาณรายจ่ายประจำปีก็ดำเนินการเสร็จทันเวลา ก็ต้องขอขอบคุณน้องกองคลัง และเจ้าหน้าที่ทุกส่วน ทุกกองที่ให้ความมือในการปฏิบัติงานตามระเบียบ ตามคำแนะนำ จึงทำให้เราสามารถปิดงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้ทันเวลา ก็จะเหลือเพียงไม่กี่รายการที่ยังเบิกจ่ายไม่ได้แต่ก็ได้ทำเรื่องกันเงินไว้เบิกจ่ายเรียบร้อยแล้ว

ผอ.กองช่าง

เรียนท่านนายกอบต.และท่านปลัดอบต. ในส่วนของกองช่างเองก็ไม่มีปัญหาอะไรครับ การดำเนินในปีที่ผ่านมาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยครับ

ผอ.กองการศึกษา	เรียนท่านนายกอบต.และท่านปลัดอบต. ในส่วนของกองการศึกษาเองก็ไม่มีปัญหาครับ งานทุกอย่างเรียบร้อยดีครับ
นายกอบต.	ครับผมก็ต้องขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ร่วมกันทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรของเราด้วยดีครับ มีใครจะเสนอหรือเพิ่มเติมอีกหรือไม่ ต่อไปก็เป็นเรื่อง รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ขอเรียนเชิญเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนี้ได้ชี้แจงต่อที่ประชุมครับ
นักจัดการงานทั่วไป	เรียนท่านนายก.อบต. ท่านปลัดอบต. หัวหน้าส่วนราชการทุกท่าน ตามที่เราได้ให้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยไว้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยกำหนดให้ประเมินจำนวน 4 งาน และได้ให้วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้กับ อบต. 1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2.งานด้านการศึกษา 3.งานด้านรายได้หรือภาษี 4.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้ตัวชี้วัดในการสำรวจ จำนวน 5 ตัวชี้วัดดังนี้ 1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านช่องทางการให้บริการ 3.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5.ด้านความพึงพอใจโดยรวม การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มเลือก คือประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 5,545 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสรุปได้ดังนี้

- 1.ความพึงพอใจงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.50
- 2.ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34
- 3.ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.56
- 4.ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60

สรุปโดยรวม ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.50 โดยประชาชนที่ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้านเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ
- 2.ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากมีฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมขังได้ง่าย
- 3.ต้องการให้เพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณริมถนนและซอยในหมู่บ้าน
- 4.ปรับปรุงถนนเพื่อการเกษตรก่อนฤดูฝนตก

อีกเรื่องหนึ่งคือการทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ทางสำนักปลัดอบต.ห้วยไร่ได้ออกแบบการสำรวจประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้มาขอรับบริการภายในสำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำแบบสำรวจดังกล่าวมาปรับปรุงการบริการประชาชนหรือบุคคลอื่นที่เข้ามาขอรับบริการภายในสำนักงาน จำนวน 12 เดือน คือตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565 โดยใช้แบบสำรวจแบบเปิด บัดนี้ทางสำนักปลัดได้รายงานผลการสำรวจให้กับท่านนายกเรียบร้อยแล้ว ขอรายงานผลให้กับทุกท่านทราบดังต่อไปนี้

กองคลัง

ผู้มารับบริการด้านงานจัดเก็บภาษี/โรงเรียนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง มีผู้มารับบริการจำนวน 170 คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

- ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.46 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อริยาไยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.47 และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็นระดับความพึงพอใจร้อยละ 93.88
- ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.82 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.73 และบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.41

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.47 รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.41 และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.42

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.67 รองลงมาคือได้รับการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.06 และได้รับการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.94

สรุปภาพโดยรวม ของงานจัดเก็บภาษี/โรงเรือนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน 170 คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.67

กองช่าง

พบว่าผู้มารับบริการด้านงานจัดเก็บภาษี/โรงเรือนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง มีผู้มารับบริการจำนวน 70 คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.20 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.00

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.00 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.00

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.40 รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.80 และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.00

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ได้รับการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.00 และ ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.60

สรุปภาพโดยรวม งานขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน 100 คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.70

สำนักปลัด งานด้านการพัฒนาสวัสดิการสังคม

พบว่าผู้มารับบริการด้านงานจัดเก็บภาษี/โรงเรียนที่ดินสิ่งปลูกสร้าง มีผู้มารับบริการจำนวน 100 คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.65 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.00 และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.00

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.80 รองลงมาคือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.44 และบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.00

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.40 รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.80 และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.00

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.80 รองลงมา ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.00 และได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.40

สรุปภาพโดยรวม งานด้านการพัฒนาชุมชนสวัสดิการสังคม ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน 100 คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.88

งานด้านการศึกษา

พบว่าผู้มารับบริการด้านการศึกษา มีผู้มารับบริการจำนวน 50 คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.00

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.00 และ .ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.20

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.40 และ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.80

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.00 และ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.00

สรุปภาพโดยรวม งานด้านการศึกษา ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน 50 คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.70

งานธุรการรับส่งหนังสือ

พบว่าผู้มารับบริการงานธุรการการรับส่งหนังสือ มีผู้มารับบริการจำนวน 50 คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อริยาไยดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.40 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.60

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.60 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.80

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึง

พอใจร้อยละ 86.80และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.80

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.60 และ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.00

สรุปภาพโดยรวม งานธุรการรับ-ส่งหนังสือ ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน 50 คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.47

ด้านสาธารณสุข

พบว่าผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข มีผู้มารับบริการจำนวน 50 คน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อริยาบดียดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.80 และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.00

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 92.40 รองลงมา คือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.00 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.60

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.80และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.80

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.00 และ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.00

สรุปภาพโดยรวม งานด้านสาธารณสุข ซึ่งมีผู้มารับบริการจำนวน 50 คน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.83

ข้อเสนอแนะ

- 1.การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ควรให้มีการลงบริการตามหมู่บ้านให้มากขึ้น
- 2.งานบริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าควรให้รวดเร็วมากกว่านี้

3.ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่มากยิ่งขึ้น

4.ต้องการให้อบต.ซ่อมถนนเพื่อการเกษตรให้รวดเร็วก่อนฤดูเก็บเกี่ยว

นายกอบต.

ตามที่นักจัดการงานทั่วไป ได้รายงาน ก็ถือว่าเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอบต.ของเรา สิ่งไหนที่บกพร่อง ก็ขอให้มีการแก้ไข สิ่งไหนที่ดีแล้วก็ปรับปรุงให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป และขอให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านบริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อ หรือขอความช่วยเหลือ อย่าได้นิ่งนอนใจ บริการด้วยรอยยิ้ม บริการด้วยมิตร หากมีปัญหาอะไรให้รับรายงานผู้บังคับบัญชาทันที น้ำดื่มสำหรับบริการประชาชนก็ควรหมั่นดูแลอย่าให้ขาดตกบกพร่อง การทำงานทุกอย่างเราทำคนเดียวไม่ได้ ทุกคนต้องร่วมมือกันทำ งานนั้นจึงสำเร็จได้ ซึ่งก็ได้รับคำชมเชยจากประชาชน ชาวบ้านที่เข้ามาติดต่อกับงาน หรือที่เจ้าหน้าที่ได้ออกให้บริการในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ บริการน้ำ เป็นต้น ว่าเจ้าหน้าที่ให้การบริการดีมาก ก็เป็นสิ่งที่ดี ก็ขอให้รักษามาตรฐานการทำงานเช่นนี้ไว้ อันไหนไม่ดีก็อย่าไปทำ และที่ทำแล้วก็ควรปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม และในปีงบประมาณ 2566 ก็ให้สำนักปลัดได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจไว้ เราจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขได้ทัน

ที่ประชุม

รับทราบ

ปลัดอบต.

ในเรื่องการบริการประชาชนก็อยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันดูแล ประชาชนหรือบุคคลอื่นที่เข้ามาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นใคร ชาวบ้านหรือข้าราชการ ก็ควรปฏิบัติอย่างเสมอภาค ช่วยกันดูแล ใครมาติดต่ออะไร มีเจ้าของเรื่องหรือไม่ ถ้าไม่มี ใครที่สามารถตอบได้ก็ควรตอบและให้มาติดต่อใหม่หรือโทรถามเจ้าของเรื่องนั้น ๆ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน แค้นนี้ผู้มารับบริการเขาก็มีความสุข และชาวบ้านนั้นแหละที่จะบอกต่อๆ กันไปว่าที่นี้บริการเป็นอย่างไร ที่ผ่านมาน้อง ๆ ทุกคนก็ทำดีแล้วละ แต่อยากให้ทำได้ดีกว่านี้ และก็ได้รับคำชมจากชาวบ้านและผู้มาติดต่อกับงานว่าเจ้าหน้าที่เราให้การต้อนรับด้วยดี ขอขอบคุณทุกๆ คนคะ

ระเบียบวาระที่ 4

เรื่องอื่น ๆ

นายก อบต.

มีท่านใดจะเสนออีกหรือไม่ถ้าไม่มี ถ้าไม่มีประมขณปิดการประชุมครับและขอให้เจ้าพนักงานธุรการได้จัดทำรายงานการประชุม เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นครับ

ปิดประชุมเวลา 11.00 น.

(ลงชื่อ) เทพพนม ปาเป้า ผู้จัดบันทึกรายงานการประชุม
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

(ลงชื่อ) ลักษณะ ทิรัญวรรณ ผู้ตรวจรายงานการประชุม
ปลัด อบต.หัวไร่