



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม โทร ๐๔๒๘๑๐๗๖๖
ที่ ลย.๗๕๖๐๑/..... วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม หรือหน่วยงานงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมกับบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางธนิสร แสงประโคน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด..... - ทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวธัญญารัตน์ ฐะระงาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม.....

(ลงชื่อ)

(นายสมภพ ไชยธาย)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม.....

(ลงชื่อ)

(นายสนธิยา บุญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๘๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.เพศ	๑.ชาย จำนวน ๒๕ คน	๒. หญิง จำนวน ๕๕ คน
๒.อายุ.....ปี		
๓.จบการศึกษาชั้นสูงสุด		
๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน ๒ คน	๒. ประถมศึกษา จำนวน ๕ คน
๓.มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๕ คน	๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๑ คน
๕. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๒ คน	๖.ปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๕ คน	๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	จำนวน ๗๒ คน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน
รับราชการ	จำนวน ๑๒ คน	ลูกจ้าง จำนวน ๑๗ คน
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๕ คน	อื่นๆ จำนวน ๔ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๙ คน
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	จำนวน ๑๔ คน
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๕ คน
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๕ คน
การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๕ คน
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๖ คน
การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑๓ คน
การชำระภาษีต่างๆ	จำนวน ๒๓ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๐ คน	๑๐ คน	๑๐ คน	-	-
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๕ คน	๑๒ คน	๑๓ คน	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ร่าเริงถือ	๒๕ คน	๑๕ คน	๔๐ คน	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐ คน	๒๐ คน	๓๐ คน	๒๐ คน	-

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐ คน	๑๐ คน	๒๐ คน	๒๐ คน	๒๐
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบุ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๕ คน	๑๕ คน	๔๕ คน	๑๕ คน	-
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๗ คน	๒๓ คน	๔๐ คน	-	-
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๙ คน	๓๗ คน	๑๒ คน	๒ คน	-

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอผาขาว จังหวัดเลย ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอผาขาว จังหวัดเลย พบว่าในด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิ่ม อำเภอผาขาว จังหวัดเลย อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์