



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ที่ ขก 79801/ -

วันที่ 8 มกราคม 2564

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ตามที่ สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งได้มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของท้องถิ่น และเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในปีต่อไป พร้อมทั้งใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียดแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวนนท์กานต์ พรหมภักดี)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.ดอนช้าง

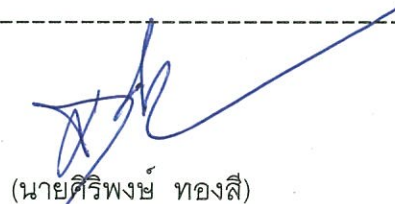
(นางนันท์นภัส เตชะศิริโชคมงคล)

(นายวิชัย แก้วไทย)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ความเห็นของนายก อบต.ดอนช้าง


(นายศิริพงษ์ ทองสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อ.เมือง จ.ขอนแก่น**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ (1) ชาย จำนวน 45 คน (2) หญิง จำนวน 55 คน
2. อายุ (1) ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 18 คน (2) ระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 20 คน
 (3) ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน คน (4) ระหว่าง 36-50 ปี จำนวน 54 คน
 (5) มากกว่า 50 ปี จำนวน 8 คน
3. การศึกษา (1) ประถมศึกษา จำนวน 58 คน (2) มัธยม จำนวน 19 คน
 (3) ปวช/ปวส จำนวน 12 คน (4) อนุปริญญาตรี จำนวน 8 คน
 (5) ปริญญาตรี จำนวน 3 คน (6) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
4. อาชีพ (1) เกษตรกร จำนวน 82 คน (2) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 คน
 (3) รับราชการ จำนวน 2 คน (4) ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
 (5) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน (6) อื่นๆ จำนวน - คน

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- 1.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน 1 คน 2.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน 8 คน
- 3.การชำระค่าบริการน้ำประปา จำนวน 45 คน 3.การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 5 คน
- 4.การใช้ Internet ตำบล จำนวน 1 คน 5.การชำระภาษีป้าย 12 จำนวน
- 6.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ จำนวน 26 คน 7.การช่วยเหลือด้านสาธารณสุข จำนวน 2 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	86 คน	12 คน	2 คน	-	-
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	82 คน	15 คน	3 คน	-	-
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	81 คน	13 คน	6 คน	-	-

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	73 คน	25 คน	2 คน	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	28 คน	46 คน	23 คน	3 คน	-
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	19 คน	59 คน	22 คน	-	-
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	35 คน	62 คน	3 คน	-	-
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	22 คน	74 คน	4 คน	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	52 คน	47 คน	1 คน	-	-
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	13 คน	38 คน	49 คน	-	-
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	74 คน	26 คน	-	-	-
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	89 คน	18 คน	-	-	-
สิ่งที่ อบต.ดอนช้างควรปรับปรุง					
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 5 คน					
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 7 คน					
ข้อเสนอแนะ					
- เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน - ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผลงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง					