



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ที่ ขก 79801/ -

วันที่ 31 ตุลาคม 2562

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ตามที่ สำนักปลัด งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ซึ่งได้มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของท้องถิ่น และเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในปีต่อไป พร้อมทั้งใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียดแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนันท์กานต์ พรหมภักดี)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.ดอนช้าง

(นางนันท์นภัส เตชะศิริโชคมงคล)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นายวิชัย แก้วไทย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

ความเห็นของนายก อบต.ดอนช้าง

(นายศิริพงษ์ ทองสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

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 54 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. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	89 คน	18 คน	—	—	—
สิ่งที่ อบต.ดอนช้างควรปรับปรุง					
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 5 คน					
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 7 คน					
ข้อเสนอแนะ					