



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง ..... สำนักปลัด

ที่ ขย ๘๑๗๐๑/ ..... วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนที่มาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งผลการประเมิน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๑ ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....  
(นางอรชร คำเวียง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

ความคิดเห็น.....

(นางอรชร คำเวียง)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง

(นายพีระพงษ์ สิทธิโคตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง

สรุปการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑

๑. ชาย จำนวน ๔๔ คน

๒. หญิง จำนวน ๕๖ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสาร ๑ คน

๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ๓ คน

๕. การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ๑ คน

๗. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๘ คน

๙. การฉีดพ่นสารเคมีป้องกันไข้เลือดออก ๑ คน

๑๑. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและเสสมอาหาร ๕ คน

๑๓. การชำระภาษี ต่างๆ ๓๕ คน

๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๒๐ คน

๔. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ๔ คน

๖. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ๒ คน

๘. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ๑๘ คน

๑๐. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ๑ คน

๑๒. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๑ คน

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก (๕ คะแนน)	ดี (๔ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	พอใจ (๒ คะแนน)	ควรปรับปรุง (๑ คะแนน)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๘ คน	๑๒ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๘๖ คน	๑๔ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๘ คน	๒ คน			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๐ คน	๑๘ คน	๒ คน		
๕. มีช่องทางการบริการหลากหลาย	๘๗ คน	๑๒ คน	๑ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๓ คน	๑๗ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๘๗ คน	๑๓ คน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่นที่ จอดรถ น้ำดื่ม	๙๕ คน	๕ คน			
๙. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๐ คน	๑๒ คน	๘ คน		
๑๐. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘๒ คน	๑๐ คน	๘ คน		
๑๑. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๐๐ คน				
รวม	๙๖๖	๑๑๕	๑๙		

หมายเหตุ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๑



องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

- เพศ  หญิง  ชาย  
อายุ  18-40 ปี  41-60 ปี  60 ปีขึ้นไป  
วุฒิการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย  อนุปริญญา  ปริญญาตรีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 สิ่งที่ต้องการบริการ**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ     | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ              |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                 |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล               | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้วัยเฒ่า              |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร          | <input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า          |
| <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน           | <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร                     | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร   |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน       | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย                    | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่                    |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ                              |   |

**ตอนที่ 3 ประเมินเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อภาคีเครือข่าย**

**3.1 ความพึงพอใจที่มีต่อ อบต.**

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อภาคีเครือข่าย**

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
- มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**๑.๑ ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด**

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**๑.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร**

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ด้านการบริการการรับชำระภาษี
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- อื่นๆ (ระบุ).....

**๑.๓ ด้านการประชาสัมพันธ์**

.....

.....

.....

.....