บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัด

ที่ ปน ๗๙๑๐๑/๒๕๖๕ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวัด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลวัด ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวัด จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางนูรีซัม ดุลกล้าเดช)

ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวคัดติยะ กะโด)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัด

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นายอาแด สะเตาะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัด

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัด อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ๒. ประถมศึกษา
☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ๕. อนุปริญญา/ปวส. ☐ ๖. ปริญญาตรี
☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ .....เกษตรกร.. .....ประกอบธุรกิจส่วนตัว .....รับราชการ
.....ลูกจ้าง .....นักเรียน/นักศึกษา .....อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

.....การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ .....การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
.....การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน .....การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
.....การใช้ Internet ตำบล .....การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
.....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร .....การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
.....การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน .....การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
.....การออกแบบอาคาร .....การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร
.....การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน .....การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
.....การชำระภาษีป้าย .....การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
..... การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ..... อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัด อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๕. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน					

ด้านสิ่งอำนายความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่า อบต.วัด ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ☐ ด้านสถานที่ในการให้บริการแก่ประชาชน
- ☐ ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ☐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ☐ ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ☐ ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

.....

.....

<u>สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ</u>

<u>ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัด</u>

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย จำนวน ๓๐ คน ๒. หญิง จำนวน ๗๐ คน

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๑๒ คน ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๓๗ คน

๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๒ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๓ คน

๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๙ คน ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน

๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ ...๓๔ คน....เกษตรกร ...๒๕ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...๖ คน..รับราชการ

...๑๓ คน.....ลูกจ้าง ...๑๘ คน..นักเรียน/นักศึกษา ...๔ คน..อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

...๑๐ คน..การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ..๑๗ คน..การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

...๗ คน...การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ..๖ คน.. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ

..๑๓ คน. การใช้ Internet ตำบล .....-..... การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์

..๒๑ คน. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ..๑๐ คน..การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

.....-.....การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน .....-..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

.....-..... การออกแบบอาคาร .....-..... การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร

...๗ คน... การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน .....-..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

...๙ คน.. การชำระภาษีป้าย .....-..... การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

.....-..... การชำระภาษีบำรุงท้องที่ .....-..... อื่น ๆ.....

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐ คน	๓๐ คน			
๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๒๘ คน	๗๒ คน			
๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๗๑ คน	๒๙ คน			
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๐ คน	๒๐ คน	๕ คน	๕ คน	
๕. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๓ คน	๒๗ คน			

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๘๒ คน	๑๘ คน			
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๖ คน	๓๔ คน	๑๐ คน		
๓. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๘๗ คน	๑๒ คน	๑ คน		
๔. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๘๔ คน	๑๖ คน			

ด้านสิ่งอำนายความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๘๙ คน	๑๐ คน	๑ คน		
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๑ คน	๕๗ คน	๒ คน		
๓. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๑๗ คน	๘๓ คน			
๔. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๖๘ คน	๓๐ คน	๒ คน		

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....