



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

ที่ กส.๗๘๙๐๑/.....

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ ตามคู่มือประชาชน กระบวนการที่ ๑๒ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งรายละเอียดแนบพร้อมบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอุไรพร ส่วนบุญ)
ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

เข้าใจดี

(ลงชื่อ)

(นางสาวสายใจ อ่อนสำอางค์)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

ความเห็นของปลัด อบต.

เข้าใจดี

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพงษ์ นระแสน)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

ความเห็นของนายก อบต.



อนุมัติ



ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

(ลงชื่อ)

(นายรัตนชัย จันทร์เพ็ญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รัฐบาล
- ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา ..อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> .การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> ... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> .ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษี ต่างๆ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ อ.ยางตลาด จ.กาฬสินธุ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านเวลา					
1.1.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					

3.2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3.3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1..มีช่องทางบริการให้บริการที่หลากหลาย					
4.2.. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
4.3.. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.4.. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.เพศ			
●ชาย	30	54.55	
●หญิง	25	45.45	
2.อายุ			
●41-60 ปี	28	50.91	
●60 ปีขึ้นไป	27	49.09	
3.ระดับการศึกษาสูงสุด			
●ประถมศึกษา	40	72.73	
●มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	27.27	
●ปริญญาตรี	0	0	
●สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4.สถานภาพของผู้มารับบริการ			
●เกษตรกร	50	90.91	
●ผู้ประกอบการ	0	0	
●รับราชการ	0	0	
●ลูกจ้าง	0	0	
●นักเรียน/นักศึกษา	0	0	
●อื่นๆ	5	9.09	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ อ.ยางตลาด จ.กาฬสินธุ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1.ด้านเวลา							
1.1.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	50	5	0	0	0	2.70	2.70
1.2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	40	15	0	0	0	2.60	2.60
รวม						5.30	2.65
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	45	10	0	0	0	2.65	2.65
2.2.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	45	10	0	0	0	2.65	2.65
2.3.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	50	5	0	0	0	2.70	2.70
รวม						8.00	2.67
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	50	5	0	0	0	2.70	2.70
3.2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	55	0	0	0	0	2.75	2.75
3.3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	55	0	0	0	0	2.75	2.75
3.4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	30	25	0	0	0	2.50	2.50
รวม						10.70	2.68
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1..มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	30	25	0	0	0	2.50	2.50
4.2.. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	50	5	0	0	0	2.70	2.70
4.3.. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	55	0	0	0	0	2.75	2.75
4.4.. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	55	0	0	0	0	2.75	2.75
รวม						10.70	2.68

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านเวลา	2.65
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.67
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	2.68
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.68
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	2.67