



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ (สำนักงานปลัด)

ที่ สส ๗๒๒๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวยุพเรศ มณีดำ)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางปลื้มจิต ลาภอุดมเลิศ)

รองปลัด รก.ปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

ความเห็น..... เห็นชอบตามที่เสนอมา

(นายสมศักดิ์ รัตน์กรณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เพศ ๑) ชาย จำนวน ๔๐ คน ๒.) หญิง จำนวน ๖๐ คน
- ๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๕ คน ๒) ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๐ คน  
๓) ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๒ คน ๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๓ คน
- ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
  - ๑) ประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน ๒) มัธยมศึกษาต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน
  - ๒) ปริญญาตรี จำนวน ๓๘ คน ๔) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน
- ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
  - ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๓๐ คน ๒) ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๗ คน
  - ๓) ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๙ คน ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๙ คน
  - ๕) อื่นๆ จำนวน ๕ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.ด้านเวลา	๒๒	๔๒	๒๕	๘	๓
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๔๘	๒๐	๑๕	๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๕๒	๑๕	๘	๖
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ	๓๘	๔๗	๘	๗	๕

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ	๓๘	๔๗	๘	๗	๕
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๓๒	๑๘	๑๒	๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐	๒๕	๒๒	๑๘	๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๔๘	๑๕	๑๒	๕
๒.๔ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๐	๒๕	๕	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ	๓๘	๔๗	๘	๗	๕
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง ทัศนคติ การวางตัว เรียบร้อย	๑๐	๗๕	๑๒	๓	๑๐
๓.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๒	๖๖	๑๐	๘	๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๕	๕	๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓.๕ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๓	๕๒	๒๕	๐	๐
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๐	๔๕	๑๙	๖	๐
๔.๑จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๒	๕๗	๑	๐	๐
๔.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๕	๕๑	๒๓	๑	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นนั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๘	๔๙	๘	๕	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการและปลอดภัย	๓๐	๔๒	๒๐	๘	๐
๕. ระดับความพึงพอใจ/ไม่พอใจในภาพรวม	๔๑	๔๐	๗	๗	๕

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ปัญหา - สถานที่บริการคับแคบ ในกรณีที่ประชาชนมาใช้บริการพร้อมๆ กันหลาย คน

ข้อเสนอแนะ - ควรขยายพื้นที่สำนักงานให้กว้างมากขึ้นในกรณีที่ประชาชนมาใช้บริการพร้อมกันหลายๆคน