

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
อำเภอจตุรพักตรพิมาน
จังหวัดร้อยเอ็ด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ รอ ๘๖๑๐๑ / ๒๙๑

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ อบต.ศรีโคตร จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

(ลงชื่อ)

(นางเสภาวดี อนันต์ตั้ง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของ หัวหน้าส่วน

(ลงชื่อ)

(นายสมหมาย พลมะศรี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ รองปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นายสิทธิพงษ์ แก้วภูมิแห่)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

ความเห็นของ ปลัดอบต.

(ลงชื่อ)

(นายชนม์เฉลิม สารमान)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

ความเห็นของ นายก อบต.

(ลงชื่อ)

(นายนิพล บุญวงศ์ษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|---------------------------------|--|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 25 คน | 2. หญิงจำนวน 35 คน |
| 2. อายุ | ปี | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 5 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 12 คน |
| | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 10 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 9 คน |
| | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 13 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 10 คน |
| | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| 4.อาชีพ | ...21 คน...เกษตรกร | |
| | ...16 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...5 คน...รับราชการ |
| | ...6...ลูกจ้าง | ...0... นักเรียน/นักศึกษา.....3...อื่น ๆ |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ...9 คน.. การขอมูลข่าวสารทางราชการ | ...8.. คน...การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...3 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...7 คน.. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...5 คน.. การใช้ Internet ตำบล | ...7 คน.. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...4 คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ...4 คน.. การขอตระเหียบเงินพาณิชย์ |
| ...10 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | ...3 คน... อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

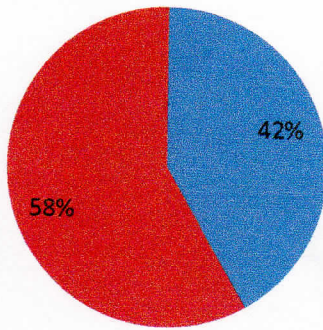
รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	13 คน	46 คน	2 คน		
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	13 คน	44 คน	2 คน		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	22 คน	33 คน	5 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18 คน	37 คน	5 คน		
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	16 คน	32 คน	12 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	11 คน	36 คน	12 คน		
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	14 คน	36 คน	9 คน		
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	11 คน	37 คน	11 คน		

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ขั้นตอนการทำงานช้าไปหน่อย
2. ขั้นตอนในการดำเนินงานช้า ในแต่ละขั้นตอน ให้ปรับปรุงในการดำเนินการ
3. การบริการแบบรวดเร็วอย่าล่าช้า
4. ปรับปรุงการบริการ

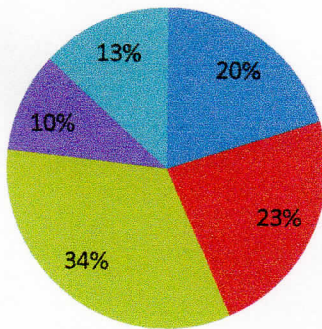
เพศ

■ ชาย ■ หญิง



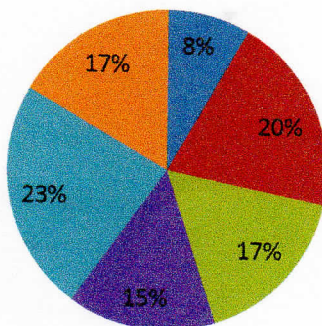
ช่วงอายุ

■ 20-29 ■ 30-39 ■ 40-49 ■ 50-59 ■ 60-69



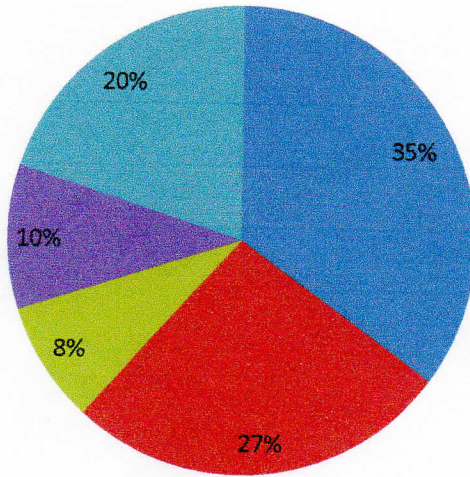
การศึกษา

■ ไม่ได้ศึกษา ■ ประถมศึกษา ม.3 ■ ม.6/ปวช ■ ปวส ■ ป.ตรี



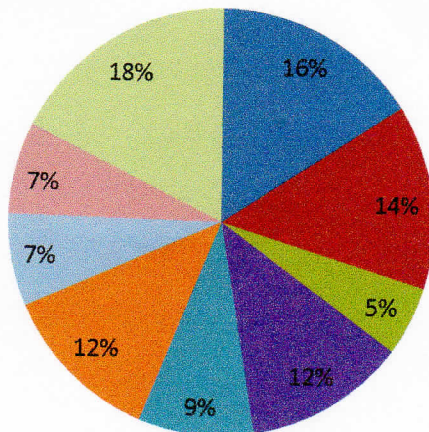
อาชีพ

- เกษตรกร ■ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ■ รับราชการ ■ ลูกจ้าง ■ ค้าขาย



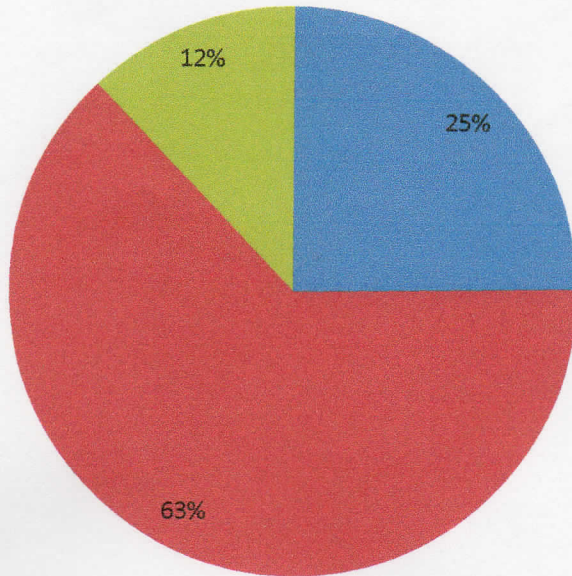
เรื่องที่ขอรับบริการ

- ข้อมูลข่าวสาร ■ ร้องทุกข์/ร้องเรียน
■ การใช้อินเทอร์เน็ต ■ ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
■ ข้าราชการ ต่างๆ ■ ขอรับเบี้ยยังชีพ
■ จัดฟันสารเคมีป้องกันไขเสือดออก ■ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
■ จัดทะเบียนพาณิชย์



ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ อบต.ศรีโคตร

■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อำเภोजตุรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา
3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี
7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ เกษตรกร..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว..... รับราชการ.....
- ลูกจ้าง..... คำชาย..... นักเรียน/นักศึกษา.....

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ Internet ตำบล
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษี ต่างๆ
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร อ.จตุรพัตร์พิมาน จ.ร้อยเอ็ด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....