



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ที่ สป ๑๐/๒๕๖๔

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ (๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม ประกอบกับแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ด้านที่ ๑ การบริหารจัดการ กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback)

ข้อเท็จจริง

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการให้แต่ละกอง เพื่อนำไปสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนราชการต่างๆ เพื่อเก็บข้อมูลการให้บริการรายงานผู้บริหารเป็นรายไตรมาส และไตรมาสที่ ๑ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว สรุปได้ดังนี้ แบบสำรวจรวม ๔๘ ชุด แยกเป็นสำนักปลัด ๑๘ ชุด กองคลัง ๑๕ ชุด กองช่าง ๑๕ ชุด และข้อมูลที่ได้อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก และมากที่สุด

ระเบียบกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรพิจารณาผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสำรวจที่แนบมาพร้อมนี้

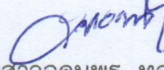
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวดอกอ้อ ศรีกระบุตร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

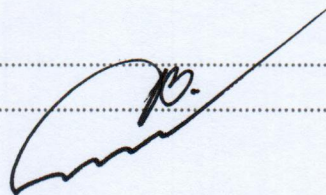
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

เพื่อส่งมอบทรัพย์สิน ทดแทนที่ดินของเทศบาลตำบลวังทอง / ทรัพย์สิน
ของมูลนิธิฯ และที่ดินของ



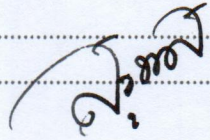
(นางสาวอุดมพร ทองน้ำ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง



(นายนิรุช วอแพง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง



(นายสุรจิตร์ เพ็งสา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย ๓๒ คน หญิง ๑๖ คน อื่นๆ.....
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๘% ๑๘ - ๓๐ ปี ๔ คน ๓๑ - ๕๐ ปี ๒๖ คน ๕๑ - ๖๐ ปี ๑๑คน ๖๐ ขึ้นไป ๔ คน
๓. การศึกษาชั้นสูงสุด
 ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา ๒๑ คน มัธยมศึกษาตอนต้น ๔ คน
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.๑๒ คน อนุปริญญาตรี/ปวส.๕ คน ปริญญาตรี ๔ คน
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ๒๓ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ๖ คน รับจ้างทั่วไป ๑๑ คน
 รับราชการ/พนักงานของรัฐ ๑ คน นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ๒ คน

ตอนที่ ๒ งานที่ขอรับบริการ หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพ/สวัสดิการผู้ด้อยโอกาสฯ ๖ คน
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การป้องกันและเฝ้าระวังภัย ๕ คน
- การขออนุญาตเกี่ยวกับอาคาร ๓ คน การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ๑๒ คน
- การชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ๑๕ คน อื่นๆ ๗ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๗ คน	๒๑ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๑ คน	๒๗ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๒๑ คน	๒๗ คน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗ คน	๒๙ คน	๒ คน		
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๘ คน	๒๙ คน	๑ คน		
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๖ คน	๓๑ คน	๑ คน		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๒๗ คน	๒๑ คน			
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ	๑๘ คน	๓๐ คน			
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๓ คน	๓๕ คน			

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ😊😊😊

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย ๖๖ % หญิง ๓๓ % อื่นๆ.....
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๘% ๑๘ - ๓๐ ปี ๕๔% ๓๑ - ๕๐ ปี ๒๒% ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป ๘%
๓. การศึกษาชั้นสูงสุด
- ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา ๔๓% มัธยมศึกษาตอนต้น ๘%
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาตรี/ปวส.๑๐ % ปริญญาตรี ๘%
- สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ๔๗% ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ๑๒% รับจ้างทั่วไป ๒๒%
- รับราชการ/พนักงานของรัฐ ๒% นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ๔%

ตอนที่ ๒ งานที่ขอรับบริการ หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพ/สวัสดิการผู้ด้อยโอกาสฯ ๑๒ %
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การป้องกันและเฝ้าระวังภัย ๑๐ %
- การขออนุญาตเกี่ยวกับอาคาร ๖ % การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ๒๕ %
- การชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมต่างๆ ๓๑ % อื่นๆ ๑๔ %

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๖ %	๔๓ %			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๓ %	๕๖ %			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๓ %	๕๖ %			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕ %	๖๐%	๔ %		
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๗ %	๖๐ %	๒ %		
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๓ %	๖๔ %	๒ %		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๔๓ %	๕๖ %			
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ	๓๗ %	๖๒ %			
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๗ %	๗๒ %			

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ😊😊😊

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย ๑๔ คน หญิง ๔ คน อื่นๆ.....
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๑๘ - ๓๐ ปี ๑ คน ๓๑ - ๕๐ ปี ๑๐ คน ๕๑ - ๖๐ ปี ๓ คน ๖๐ ปีขึ้นไป ๒ คน
๓. การศึกษาชั้นสูงสุด
- ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา ๑๐ คน มัธยมศึกษาตอนต้น ๒ คน
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๔ คน อนุปริญญาตรี/ปวส. ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ๑๓ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป
- รับราชการ/พนักงานของรัฐ นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ...๑ คน.....

ตอนที่ ๒ งานที่ขอรับบริการ หน่วยงาน สำนักปลัด

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพ/สวัสดิการผู้ด้อยโอกาสฯ ๖ คน
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การป้องกันและเฝ้าระวังสาธารณภัย ๕ คน
- การขออนุญาตเกี่ยวกับอาคาร การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- การชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมต่างๆ อื่นๆ..๗ คน.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕ คน	๓ คน			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๑ คน	๗ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๑ คน	๗ คน			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙ คน	๗ คน	๒ คน		
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙ คน	๙ คน			
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗ คน	๑๐	๑ คน		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๖ คน	๑๒			
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ	๘ คน	๑๐ คน			
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘ คน	๑๐ คน			

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ😊😊😊

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย ๗๗% หญิง ๒๒% อื่นๆ.....
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๑๘ - ๓๐ ปี ๕% ๓๑ - ๕๐ ปี ๕๕% ๕๑ - ๖๐ ปี ๑๕% ๖๐ ปีขึ้นไป ๑๐%
๓. การศึกษาชั้นสูงสุด
- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา ๕๕% | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น ๑๐% |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.๒๐% | <input type="checkbox"/> อนุปริญญาตรี/ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
๔. อาชีพ เกษตรกร ๗๒% ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป
- รับราชการ/พนักงานของรัฐ นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ..๕%.....

ตอนที่ ๒ งานที่ขอรับบริการ หน่วยงาน สำนักปลัด

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพ/สวัสดิการผู้ด้อยโอกาสฯ ๓๓%
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การป้องกันและเฝ้าระวังภัย ๒๗%
- อื่นๆ.....๓๘%.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๓%	๑๖%			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๑%	๓๘%			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๖๑%	๓๘%			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๕๐%	๓๘%	๑๑%		
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๐%	๕๐%			
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๘%	๕๕%	๕%		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๓๓%	๖๖%			
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ	๔๔%	๕๕%			
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๔%	๕๕%			

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ ☺☺☺