



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง

ที่.....๘๕๘๐๑/..... ลงวันที่.....๒๐.....ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย
- ด้านการขอรับลงทะเบียนเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด
- ด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง

จากการดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง จำนวน ๔ ด้าน รวม ๙๐ คน จึงขอสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมตามรายละเอียดดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด (คน)	ร้อยละ (%)	มาก (คน)	ร้อยละ (%)	ปานกลาง (คน)	ร้อยละ (%)	น้อย (คน)	ร้อยละ (%)	ควรปรับปรุง (คน)	ร้อยละ (%)
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
๑.๑ จนท.พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๔	๘๒.๒	๑๔	๑๕.๖	๒	๒.๒	-	-	-	-
๑.๒ จนท.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๗๔	๘๒.๒	๑๔	๑๕.๖	๒	๒.๒	-	-	-	-
๑.๓ จนท.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๔	๘๒.๒	๑๔	๑๕.๖	๒	๒.๒	-	-	-	-
๑.๔ จนท.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๔	๘๒.๒	๑๔	๑๕.๖	๒	๒.๒	-	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๗	๘๕.๖	๑๑	๑๒.๒	๒	๒.๒	-	-	-	-
๒.๒ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๗	๘๕.๖	๑๑	๑๒.๒	๒	๒.๒	-	-	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๗	๘๕.๖	๑๑	๑๒.๒	๒	๒.๒	-	-	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๗	๘๕.๖	๑๑	๑๒.๒	๒	๒.๒	-	-	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	๖๔	๗๑.๑	๑๘	๒๐	๘	๘.๙	-	-	-	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๔	๗๑.๑	๑๘	๒๐	๘	๘.๙	-	-	-	-

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๖๔	๗๑.๑	๑๘	๒๐	๘	๘.๙	-	-	-	-
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๔	๗๑.๑	๑๘	๒๐	๘	๘.๙	-	-	-	-
ข้อเสนอแนะ.....										
.....										

**สรุปผลโดยรวม**

ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒ และด้านที่  
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

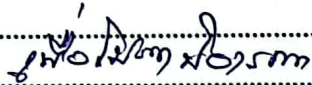
(ลงชื่อ)



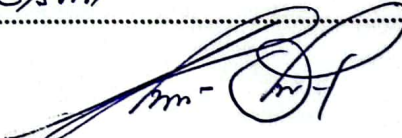
(นางสาววรัญญา โพธิ์ตา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของปลัด.....



(ลงชื่อ)



(นายณัฐวุฒิ อติรัตนวงษ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง

ความเห็นของนายก อบต. ....

- 11/9/2564 วันที่ 11 กันยายน 2564

(ลงชื่อ)



(นางสาวนิภาพร กงษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง