**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง

**ที่**........85801/..................... ลงวันที่..........๙ กันยายน 256๓...............

**เรื่อง**  รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

**---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

* ด้านการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
* ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่
* ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
* ด้านการขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
* ด้านการใช้ Internet ตำบล

จากการดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง จำนวน 5 ด้าน รวม 90 คน จึงขอสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมตามรายละเอียดดังนี้

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | | | | |
| มากที่สุด  (คน) | ร้อยละ  (%) | มาก  (คน) | ร้อยละ  (%) | ปานกลาง  (คน) | ร้อยละ  (%) | น้อย  (คน) | ร้อยละ  (%) | ควรปรับปรุง  (คน) | ร้อยละ  (%) |
| **1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | | | | | |
| 1.1 จนท.พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 74 | 82.2 | 14 | 15.6 | 2 | 2.2 | - | - | - | - |
| 1.2 จนท.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ | 74 | 82.2 | 14 | 15.6 | 2 | 2.2 | - | - | - | - |
| 1.3 จนท.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 74 | 82.2 | 14 | 15.6 | 2 | 2.2 | - | - | - | - |
| 1.4 จนท.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 74 | 82.2 | 14 | 15.6 | 2 | 2.2 | - | - | - | - |
| **2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | | | | | |
| 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | 77 | 85.6 | 11 | 12.2 | 2 | 2.2 | - | - | - |  |
| 2.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 77 | 85.6 | 11 | 12.2 | 2 | 2.2 | - | - | - |  |
| 2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว | 77 | 85.6 | 11 | 12.2 | 2 | 2.2 | - | - | - |  |
| 2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 77 | 85.6 | 11 | 12.2 | 2 | 2.2 | - | - | - |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | | | | |
| 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น | 64 | 71.1 | 18 | 20 | 8 | 8.9 | - | - | - | - |
| 3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 64 | 71.1 | 18 | 20 | 8 | 8.9 | - | - | - | - |
| 3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 64 | 71.1 | 18 | 20 | 8 | 8.9 | - | - | - | - |
| 3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 64 | 71.1 | 18 | 20 | 8 | 8.9 | - | - | - | - |
| **ข้อเสนอแนะ**…………................................................................................................................................................................................................  ................................................................................................................................................................................................................................. | | | | | | | | | | |

**สรุปผลโดยรวม**

ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.2 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 71.1

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ) จิรภาภรณ์ มีนอก

(นางจิรภาภรณ์ มีนอก)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด...............................................................................................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

(ลงชื่อ) ยุพิน เกณฑ์กิจ

(นางยุพิน เกณฑ์กิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง

ความเห็นนายก อบต. ....................ถ้าหากเห็นชอบได้โปรดลงนาม................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

(ลงชื่อ) จรัส แสงพันธ์

(นายจรัส แสงพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูเวียง