



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว โทร. ๐-๓๘๐๗-๒๖๓๔ ต่อ ๑๐๒

ที่ สป.๗๑๔.๑ / ๕๕๑ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปและขออนุญาตลงนามประกาศ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐานผ่าน QR Code เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๕๑ คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- | | | |
|-------------------------------------|-------------|---------------------|
| ๑. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน | มากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ |
| ๒. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน | มาก | คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๘ |
| ๓. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน | ปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ |
| ๔. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน | น้อย | คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๐ |
| ๕. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน | ควรปรับปรุง | คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๒ |

(รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามในประกาศที่แนบมาพร้อมนี้

(ลงชื่อ) อรรณณิศา

(นางสาววรรณฉัตร ศรีดาบัณฑิต)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ) กัญญา

(นางสาวกัญญา เผ่าพันธ์ดี)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ
(รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด)

ทราบ

(ลงชื่อ) ปิชา

(นางสาวพิชยา จันทร์เจริญ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว
(นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)

(ลงชื่อ) กัญญา

(นายจำเนียร กิติปกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แจ่งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วจึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายจำเนียร กิติปกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผ่าน QR Code
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ผ่าน QR Code

๑. ผู้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๕๑ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๒ คน
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๓ คน
การใช้ Internet ตำบล ๒ คน
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๔ คน
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน ๓ คน
การออกแบบอาคาร ๒ คน
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๕ คน
การชำระภาษีป้าย ๔ คน
การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม
และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๐ คน

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๔ คน
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ๓ คน
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ ๓ คน
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ๒ คน
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ๓ คน
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร ๓ คน
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๕ คน
การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ๓ คน
อื่น ๆ ๐ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย	๗	๒๖	๑๕	๒	๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙	๒๔	๑๔	๓	๑
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖	๒๓	๒๐	๒	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๑	๒๐	๑๗	๓	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๒๓	๑๔	๔	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙	๒๑	๑๘	๓	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๑	๑๙	๑๙	๒	-

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕	๑๗	๑๗	๒	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๗	๒๒	๗	๕	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๖	๒๔	๑๐	๑	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๐	๒๑	๕	๕	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๙	๒๐	๘	๔	-
ส่วนที่ ๔. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วควรปรับปรุงด้านใด					
เรื่องที่ต้องปรับปรุง				จำนวน	
๑. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน				๒๕	
๒. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร				๒๓	
๓. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา				๑๕	
๔. ด้านบริการการรับชำระภาษี				๑๗	
๕. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร				๑๔	
๖. อื่น ๆ (ระบุ)				-	

ส่วนที่ ๕. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ - ไม่มี -

สรุป

๑. ผู้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๕๑ คน

- พอใจมากที่สุด	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๑๗
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๐๕
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๒๐
- พอใจมาก	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕.๕๐
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๒๐
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒.๖๐
- ปานกลาง	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๓๐
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๖๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๐
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๗๐

- น้อย	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๙๐
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๓๐
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๓๕
- ควรปรับปรุง	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๙๘
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	-