บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน

ที่ ขก ๗๔๘๐๑/ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน

ตามที่ สำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลภูห่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งได้มีการจัดการบริการประชาชน ที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของท้องถิ่น และเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในปีต่อๆ ไป พร้อมทั้งใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียดแนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรพิจารณาปรับปรุงด้านการให้บริการในด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และการให้บริการสาธารณะอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเด่น ทำสุนา)
นิติกร

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน

.....

(นายนำชัย ศรีผาโคตร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน

☑ ทราบและดำเนินการตามที่เสนอ

(นายบุญอยู่ เกียรติศิริกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน

สรุปผลสำรวจความความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูห่าน อ.เมือง จ.ขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ (๑)ชาย จำนวน ๔๗ คน (๒) หญิง จำนวน ๕๓ คน

๒. อายุ (๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๘ คน (๒) ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี จำนวน ๕ คน
(๓) ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๗ คน (๔) ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๒๙ คน
(๕) มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๑ คน

๓. การศึกษา (๑) ประถมศึกษา จำนวน ๖๘ คน (๒) มัธยม จำนวน ๑๗ คน
(๓) ปวช./ปวส. จำนวน ๑๑ คน (๔) อนุปริญญาตรี จำนวน - คน
(๕) ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน (๖) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๔. อาชีพ (๑) เกษตรกร จำนวน ๗๒ คน (๒) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน
(๓) รับราชการ จำนวน ๑ คน (๔) ลูกจ้าง จำนวน ๖ คน
(๕) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน (๖) อื่นๆ จำนวน ๑ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

(๑) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๔ คน
(๒) การช่วยเหลือสาธารณภัย จำนวน ๑ คน
(๓) การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๕ คน
(๔) การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๒ คน
(๕) การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๔ คน
(๖) ภาษีที่ดินและสิ่งปลุกสร้าง จำนวน ๒๙ คน
(๗) การชำระค่าบริการน้ำประปา จำนวน ๔๐ คน
(๘) การชำระภาษีป้าย จำนวน ๕ คน

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับวามพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๒	๑๕	๓	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๖	๑๐	๔	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๔	๑๑	๕	-	-

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๙	๑๕	๖	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๐	๔๓	๒๓	๔	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๘	๕๕	๑๗	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔๐	๓๘	๒๒	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕	๗๖	๙	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๒	๓๔	๔	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๔	๓๗	๔๙	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๙	๖๒	๙	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๖	๕๙	๕	-	-

สิ่งที่ อบต.ภูห่าน ควรปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ ๑ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน