



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว (งานนโยบายและแผนงาน)

ที่ รบ.๗๓๔๐๑/..... วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง เสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

ตามที่ งานนโยบายและแผนงาน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ได้รับมอบหมายให้ประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ตามนโยบายที่ผู้บริหารท้องถิ่นกำหนดเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในงานบริการต่างๆว่ามีความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับใดและใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการประชาชนนั้น

บัดนี้ งานนโยบายและแผน ได้รับรวบรวมแบบประเมินฯ และดำเนินการประมวลผลเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอเสนอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏในเอกสารที่แนบมานี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางภัคกร แก้วมรกต)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.คูบัว

- เสร็จโปรดพิจารณา

(นางสาธิตี จันทรร)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เสร็จโปรดพิจารณา

(นางสาวชญามาศ พิบูลแถว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ทราบ

(นายชัยวัฒน์ อธิฐมนากุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ความเห็น/ข้อพิจารณาสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ทราบ

(นายชัยวัฒน์ อธิฐมนากุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ได้ดำเนินการออกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔
โดยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ๔๐๐ ชุด/คน
ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน สรุป ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินหรือผู้รับบริการ

๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๒๓๒	๕๘.๐๐
หญิง	๑๖๘	๔๒.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐	๒	๐.๕๐
๒๑-๔๐	๓๐	๗.๕๐
๔๑-๖๐	๑๗๕	๔๓.๗๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙๓	๔๘.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๓. สถานภาพ

สถานะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประชาชน/บุคคลทั่วไป	๒๒๑	๕๕.๒๕
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน/โรงงาน/เอกชน	๑๑๓	๒๘.๖๕
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๗	๑๑.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๓.๗๕
อื่นๆ (นักกีฬา/นักแสดง/นักดนตรี ฯลฯ)	๔	๑.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

๔. งานที่มาขอรับบริการจากส่วนราชการ

สถานะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานปลัด	๑๐๐	๒๕.๐๐
กองคลัง	๑๐๐	๒๕.๐๐
กองช่าง	๑๐๐	๒๕.๐๐
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๑๐๐	๒๕.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ/เชิญชวนให้ผู้ที่มาติดต่อราชการและเข้ามารับบริการตอบแบบสอบถาม

เรื่อง	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน (ชุด)
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๗
๓. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๔
๔. เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๕
๕. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒๐
๖. การขอรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๖
๗. การขอรับบริการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒
๘. การขอใช้บริการ Internet ตำบล	๐
๙. การขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอย	๑
๑๐. การขอใช้รถน้ำอเนกประสงค์	๒
๑๑. เกี่ยวกับการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๕
๑๒. การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๘
๑๓. การชำระภาษีป้าย	๑๕
๑๔. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔๐
๑๕. การชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๒๓
๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔
๑๗. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕
๑๘. การขอจัด/แก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียนพาณิชย์	๖
๑๙. เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๕
๒๐. เกี่ยวกับการเงินและบัญชี	๒
๒๑. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๗
๒๒. การขอตัดแปลงอาคาร	๐
๒๓. การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	๐
๒๔. การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน	๑๙
๒๕. การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๖
๒๖. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๕
๒๗. เกี่ยวกับการบริการไฟฟ้าสาธารณะ	๔๓
๒๘. การเรียน/การศึกษา	๕๓
๒๙. เกี่ยวกับวัฒนธรรม การกีฬา และนันทนาการ	๑๘
๓๐. อื่นๆ (บริการประชาสัมพันธ์ประกาศเสียงไร้สาย อปท. แจกข่าวสาร)	๒๙
รวมทั้งหมด	๔๐๐

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางแสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการและเข้ารับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๐๕	๑๘๓	๑๐	๐	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๑๑	๑๘๐	๙	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๙๘	๑๙๓	๙	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๖๕	๒๒๕	๑๐	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๑๘๕	๒๑๐	๕	๐	๐
๒.๓ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๙๕	๑๙๖	๙	๐	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๘๕	๒๐๗	๘	๐	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๗๕	๒๒๐	๕	๐	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๖๕	๒๒๗	๕	๐	๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๙๔	๒๐๑	๕	๐	๐

จากตาราง พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ จำนวน ๔๐๐ คน สรุปได้ ดังนี้

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕

๑.๓ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้านที่ ๑

พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕

๒.๓ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้านที่ ๒

พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕

สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้านที่ ๓

พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ รวม ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามขอให้ผู้รับบริการตอบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ควรปรับปรุงด้านใด

พบว่า (๑) มีผู้เสนอแนะให้หน่วยงาน ที่ควรมี คือ จัดให้มีการตั้งจุดบริการน้ำดื่ม

(๒) ขอให้ตั้งจุดบริการสอบถาม ผู้มาติดต่อราชการ เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ไม่ต้องเข้าไปภายในสำนักงาน และบางทีเห็นผู้สูงอายุ ผู้พิการเดินทางมาติดต่อต้องเดินขึ้นบันไดของสำนักงาน ซึ่งเห็นแล้วลำบาก จึงควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำงานต่างๆ ให้บริการประชาชนที่หน้าสำนักงาน อบต.

บทสรุป

ความเห็นของผู้ทำการวิเคราะห์สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปี วัตถุประสงค์เพื่อให้รับรู้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการกับหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ซึ่งผลผลิต/บริการที่ได้รับจากการรอบการประเมิน ปี พ.ศ.๒๕๖๔ นี้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ ซึ่งหากไม่มีการประเมินผลแล้ว หน่วยงานอาจไม่รับรู้ความพึงพอใจของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความเสมอภาค เป็นธรรม และประสิทธิภาพต่องานที่ทำนั้นในภาพรวมเป็นอย่างไร ส่วนข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นต่างๆของประชาชนที่เป็นประโยชน์จะได้นำเรียนผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการในสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นเรื่อยๆต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ทำการสรุปผลการประเมิน
(นางภัคกร แก้วมรกต)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจผลการประเมิน
(นางสาวธินี จันทรร)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๖๒๗ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๔๙ เรื่อง ข้อเสนอแนะกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการในกระบวนการงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวได้มีการดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาติดต่อราชการและรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้นำข้อมูลจากการสอบถามประชาชน ณ จุดบริการ มาสรุปผลลัพธ์การให้บริการ เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ได้ประมวลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอแสดงการดำเนินการดังกล่าว ให้สาธารณชนได้ทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายชัยวัฒน์ อภิธมมานกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว (งานนโยบายและแผนงาน)

ที่ รบ ๗๓๔๐๑/..... วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง การดำเนินการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการกองการศึกษา/กองคลัง/กองช่าง/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน (สำนักงานปลัดฯ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

ด้วยงานนโยบายและแผนงาน ได้ดำเนินการออกแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ถือปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้บริหารท้องถิ่นกำหนดเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลคูบัวที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ,คุ้มค่า โดยให้ความสำคัญทุกขั้นตอนในงานบริการนั้น โดยมีรายละเอียดออกแบบสอบถาม ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินหรือผู้รับบริการ

๑. เพศ
๒. อายุ
๓. สถานภาพ
๔. งานที่มาขอรับบริการจากส่วนราชการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ กำหนด จำนวน ๓๐ เรื่อง

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ๒.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ๓.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- ๔.เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
- ๕.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๖.การขอรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- ๗.การขอรับบริการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๘.การขอใช้บริการ Internet ตำบล
- ๙.การขอรับบริการเก็บขนขยะมูลฝอย
- ๑๐.การขอใช้รถน้ำอเนกประสงค์
- ๑๑.เกี่ยวกับการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๑๒.การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ส่วนราชการ กองคลัง

- ๑๓.การชำระภาษีป้าย
- ๑๔.การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ๑๕.การชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- ๑๖.การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๑๗.การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- ๑๘.การขอจด/แก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียนพาณิชย์
- ๑๙.เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๒๐.เกี่ยวกับการเงินและบัญชี

ส่วนราชการ กองช่าง

- ๒๑.การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ๒๒.การขอตัดแปลงอาคาร
- ๒๓.การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร
- ๒๔.การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน
- ๒๕.การขออนุญาตรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- ๒๖.การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- ๒๗.เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนราชการ กองการศึกษา

- ๒๘.การเรียน/การศึกษา
- ๒๙.เกี่ยวกับวัฒนธรรม การกีฬา และนันทนาการ
- ๓๐.อื่นๆ เช่น บริการประชาสัมพันธ์ประกาศเสียงไร้สาย อปท. แจ่งข่าวสาร ฯลฯ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ กำหนดจำนวน ๓ ด้าน คือ

- ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามขอให้ผู้รับบริการตอบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวควรปรับปรุงด้านใด

ในการนี้ งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จึงขอแจ้งเวียนการดำเนินการเพื่อให้ส่วนราชการในสังกัด กอง/ฝ่าย/งาน มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ใช้แบบสอบถามนี้เชิญชวน/ขอความร่วมมือประชาชนผู้มารับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยวิธีเก็บสุ่มตัวอย่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ชุด ณ จุดบริการ ของแต่ละกอง และสำนักงานนโยบายและแผนงาน ภายใน วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ เพื่อจะได้สรุปวิเคราะห์ประมวลข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสนอรายงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาผลการประเมินดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางภัคกร แก้วมรกต)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ร.ท.พ.

① 

② 

③ 



แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ และรับบริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว เพื่อเชิญชวน/ขอความร่วมมือให้ผู้ที่มาติดต่อราชการและรับบริการงานด้านต่างๆจากส่วนราชการภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัวได้ตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจนี้ มาสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการต่างๆให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินหรือผู้รับบริการ

เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
 อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๔๐ ปี ☒ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป
 สถานภาพ ☒ ประชาชน/บุคคลทั่วไป ☐ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน/โรงงาน/เอกชน ☐ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (นักกีฬา/นักแสดง/นักดนตรี ฯลฯ) โปรดระบุ
 งานที่มาติดต่อขอรับบริการจากส่วนราชการ ☒ สำนักงานปลัด ☐ กองคลัง ☐ กองช่าง ☐ กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
☐ เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ การขอรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
☒ การขอรับบริการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ☐ การขอใช้บริการ Internet ตำบล
☐ การขอรับบริการเก็บขยะมูลฝอย ☐ การขอใช้รถนำอเนกประสงค์ ☐ เกี่ยวกับการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
☐ การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ☐ การชำระภาษีป้าย
☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ☐ การชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอย
☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
☐ การขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทะเบียนพาณิชย์ ☐ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ☐ เกี่ยวกับการเงินและบัญชี
☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ☐ การขอตัดแปลงอาคาร ☐ การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร
☐ การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ☐ การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
☐ เกี่ยวกับการบริการไฟฟ้าสาธารณะ ☐ การเรียน/การศึกษา ☐ เกี่ยวกับวัฒนธรรม การกีฬา และนันทนาการ
☐ อื่นๆ (บริการประชาสัมพันธ์ประกาศเสียงไร้สาย อปท. แจ้งข่าวสาร ฯลฯ)

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	☒				
๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	☒				
๑.๓เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	☒				
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	☒				
๒.๒ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	☒				
๒.๓มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	☒				
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	☒				
๓.๒มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	☒				
๓.๓มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	☒				
๓.๔อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	☒				

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ควรปรับปรุงด้านใด

(ตอบในสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง/ความคิดเห็นของท่าน)

โปรดระบุ