



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์

ที่ สน ๗๖๘๐๑/

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานที่มีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ สุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในหลายช่องทาง ทั้ง Website Facebook Line และแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละส่วนราชการ เพื่อบริการประชาชนในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการในแต่ละด้านของการรับบริการที่มาติดต่อส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ในแต่ละด้านที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มาประกอบการพิจารณาและประเมินความพึงพอใจ เพื่อสร้างองค์กรได้ด้านการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงรายงานเสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา และสั่งการ เพื่อแจ้งในที่ประชุมทราบในการสรุปผลการให้บริการภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ รายละเอียดปรากฏสรุปผลแนบท้ายเอกสารนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ผู้ตรวจสอบ

(นายอนันท์ ปันยวง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น รองปลัด

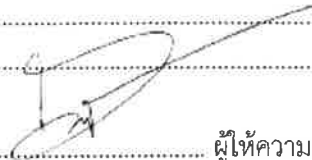


เห็นชอบ



ไม่เห็นชอบ

(ลงชื่อ).....



ผู้ให้ความเห็นชอบ

(นางรุ่งกานต์ ยืนนาน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น ปลัด อบต.

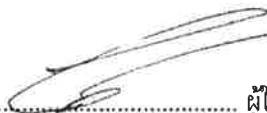


เห็นชอบ



ไม่เห็นชอบ

(ลงชื่อ).....



ผู้ให้ความเห็นชอบ

(นายสมยศ อัคราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์

ผู้พิจารณาอนุมัติ/สั่งการ นายก อบต.



อนุมัติ



ไม่อนุมัติ.....

(ลงชื่อ).....



ผู้อนุมัติ

(นายทักษิณ มายูร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์
เรื่อง การลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ จึงขอแจ้งปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ดังนี้

ลำดับที่	กระบวนการบริการ	ระยะเวลาเดิม ที่ อปท.ให้บริการ	หมายเหตุ
๑	การรับชำระภาษีป้าย	๓๐ วัน	เท่าเดิม
๒	การแจ้งก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๓๙ ทวิ	๓๐ วัน	ลดเหลือ ๒๐ วัน
๓	การขออนุญาตรื้อถอนอาคารตามมาตรา ๒๒	๔๕ วัน	ลดเหลือ ๔๐ วัน
๔	การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร ตามมาตรา ๒๑	๔๕ วัน	ลดเหลือ ๔๐ วัน
๕	การรับแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกข ร้องเรียน	๗ วัน	เท่าเดิม
๖	การขอรับความช่วยเหลือเวลาเกิดสาธารณภัย	๕๑ นาที	ลดเหลือ ๓๐ นาที
๗	การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑ ชั่วโมง	ลดเหลือ ๓๐ นาที
๘	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓๐ วัน	เท่าเดิม
๙	การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด	๓๐ วัน	ลดเหลือ ๒๐ วัน
๑๐	การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่ สะสมอาหารพื้นที่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร	๓๐ วัน	ลดเหลือ ๒๐ วัน
๑๑	การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือทางสาธารณะ	๓๐ วัน	ลดเหลือ ๒๐ วัน
๑๒	การรับสมัครเด็กเข้าเรียนระดับก่อนประถมศึกษาใน สถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐ นาที/ราย	เท่าเดิม
๑๓	การจดทะเบียนพาณิชย์-ตั้งใหม่	๙ นาที/ราย	ลดลง ๑ นาที
๑๔	การแจ้งถมดิน	๗ วัน	กำหนดเพิ่มเติม
๑๕	การแจ้งขุดดิน	๗ วัน	กำหนดเพิ่มเติม
๑๖	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๐ นาที	ลดเหลือ ๒๐ นาที
๑๗	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	๓๐ นาที	ลดเหลือ ๒๐ นาที
๑๘	การขอรับเงินสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๓๐ นาที	ลดเหลือ ๒๐ นาที
๑๙	การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘ นาที/ราย	เท่าเดิม

ประกาศ ณ วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายทักษิณ มายูร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนที่มีต่อ
ข้าราชการ/พนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์
จังหวัดสกลนคร



โดย องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์
อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์

อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

วันที่กรอกข้อมูล วันที่..... เดือน..... ปี พ.ศ. เวลา

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ 15-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ข้าราชการ ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ไม่มีอาชีพ

1.การติดต่อขอรับบริการ (กรุณา ☒ ลงในช่องว่างการติดต่อขอรับบริการของส่วนราชการ)

สำนักงานปลัด

- ☐งานข้อมูลข่าวสาร ☐งานธุรการ การขอคำร้องทั่วไป ☐งานบริหารงานบุคคล งานกฎหมาย
☐งานประชาสัมพันธ์ ☐งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ☐งานนิติกร
☐งานแผนงาน/โครงการ ☐งานเกษตรและพันธุ์พืช ☐งานกิจการสภา

กองสวัสดิการและสังคม

- ☐งานส่งเสริมอาชีพและรายได้ ☐งานสงเคราะห์และสวัสดิการ ☐งานสาธารณสุข

กองคลัง

- ☐งานการเงินและบัญชี ☐งานจัดซื้อจัดจ้าง ☐การจัดการเงินกู้และสัญญา
☐งานจัดเก็บรายได้ ☐งานงานจัดทำทะเบียนพัสตุดุครุภัณฑ์ ☐งานประเมินภาษี

กองช่าง

- ☐งานออกแบบและการก่อสร้าง ☐งานสำรวจ ☐งานทั่วไป.....

กองการศึกษา

- ☐งานส่งเสริมประเพณี ☐งานส่งเสริมการศึกษา ☐งานส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ก่อนปฐมวัย
☐งานส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม ☐งานส่งเสริมมาตรฐานการศึกษา ☐งานส่งเสริมท่องเที่ยวและกีฬา

2. ข้อมูลการให้บริการ(กรุณา ☒ ลงในช่องว่างการให้บริการประชาชนของข้าราชการและลูกจ้างส่วนราชการท้องถิ่น)

- 1.พนักงานยินดีให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง
2.พนักงานต้อนรับอย่างเป็นกันเอง ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง
3.พนักงานเต็มใจต่อการให้บริการประชาชน ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง
4.พนักงานใช้วาจาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง
5.พนักงานปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ ควรปรับปรุง

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

คำนำ

รายงานการผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการต่อประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายของภารกิจ หรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าว จะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณาการประเมินและสั่งการในการที่จะนำไปขยายผลการให้บริการ และประเมินเสนอแนวทางแก้ไข ปรับปรุง เสนอแนะ ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินงาน การปฏิบัติราชการ เพื่อให้การปฏิบัติราชการ ได้มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ประชาชน ท้ายสุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนและทุกท่านที่ได้มาขอรับบริการในหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ให้ข้าราชการ/พนักงานจ้างที่ร่วมมือและเสียสละเวลาในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย และหญิง มีการกำหนดช่วงอายุการให้บริการ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ ท่าน โดยการเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม และช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในหลายช่องทาง เพื่อรวบรวมและสรุปผลการให้บริการประชาชน ช่วงระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

ผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้
 ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อ	จำนวน (คน)	สรุป (ร้อยละ)
เพศ	-	
*** ชาย	๖๑	๖๑ (๖๑ X ๑๐๐*๑๐๐)
*** หญิง	๓๙	๓๙ (๓๙ X ๑๐๐*๑๐๐)
อายุ		
*** ๑๕ - ๓๐	๒๕	๒๕
*** ๓๑ - ๔๐	๓๗	๓๗
*** ๔๑ - ๕๐	๑๒	๑๒
*** ๕๑ - ๖๐	๒๓	๒๓
*** ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๓
ระดับการศึกษา		
*** ประถม	๓๕	๓๕
*** มัธยม/เทียบเท่า	๕๑	๕๑
*** ปริญญาตรี	๑๐	๑๐
*** สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔
สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร	๗๒	๗๒
ผู้ประกอบการ/เอกชน	๘	๘
ประชาชนรับจ้างทั่วไป	๑๐	๑๐
องค์กร/หน่วยงาน	๓	๓
อื่นๆ	๗	๗

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๒	๑๐	๕	๓	-	๓.๒๘	ปานกลาง
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๙	๑๖	๕	-	-	๓.๑๖	ดี
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม	๖๔	๙	๗	-	-	๒.๕๖	ปานกลาง
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการหน้าที่	๖๘	๒๐	๗	๕	-	๒.๗๒	ปานกลาง
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๖๘	๑๙	๑๑	๒	-	๒.๗๒	ปานกลาง
รวม						๒.๘๘	
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๑	๒๖	๕	-	-	๓.๒๔	ปานกลาง
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์จุดบริการและประชาสัมพันธ์	๘๓	๑๖	๑	-	-	๓.๓๒	ปานกลาง
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการที่เหมาะสม	๘๒	-	๑๒	๖	-	๓.๒๘	ปานกลาง
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๖๖	๗	๗	-	-	๒.๖๔	ปานกลาง
๔.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๓	๒๐	๗	-	-	๒.๙๒	ปานกลาง
รวม						๓.๐๘	
๕. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม	๗๐	๘	๑๐	๑๒	-	๒.๘	ปานกลาง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.เจริญศิลป์ คิดเป็นร้อยละดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การประเมิน
๑. ด้านเวลา	๒.๙๔	ปานกลาง
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒.๙๕	ปานกลาง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๒.๘๘	ปานกลาง
๔. ด้านอำนวยความสะดวก	๓.๐๘	ปานกลาง
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๒.๙๖	ปานกลาง

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ควรปรับปรุง	มีค่าคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจ	ดี	มีค่าคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจ	ดีมาก	มีค่าคะแนน ๕

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ดี
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

จุดเด่นขององค์กร

- บรรยากาศเอื้อยบสบ ร่มรื่น เหมาะต่อการทำงาน
- บริการดี ติดต่อดสะดวก ให้คำปรึกษาได้ดี
- มีความรวดเร็วในการประสานงาน
- ติดต่อดสะดวกทุกช่องทาง
- มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตลอดการติดต่อด
- มีจุดการให้บริการในแต่ละจุดบริการ
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละจุดเพื่อรองรับการให้บริการ
- สถานที่สะอาดบริการเป็นกันเอง
- บุคลากรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ

จุดด้อย

- ต้องใช้เวลาในกรอบระยะเวลาของการรับรองเพื่อความถูกต้อง ทำให้การรับรองรวดเร็วไม่ได้
- กฎระเบียบบางส่วนอาจเป็นปัจจัยในการให้บริการ
- งบประมาณไม่เพียงพอต่อการรับบริการ มีผลต่อการพัฒนา
- การบริการอาจมีการขัดกันทางความคิดของผู้รับบริการกับบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

- ควรแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี
- ควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการ หรือมีการอบรมเพิ่มทักษะการให้บริการแก่ประชาชนผู้ให้บริการ