



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ที่ นฐ ๗๘๖๐๑/

วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๖ งาน ได้แก่


๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. การใช้ Internet ตำบล
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
๖. การออกแบบอาคาร
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๘. การชำระภาษีป้าย
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก
๑๔. การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์
๑๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๑๖. อื่น ๆ

โดยดำเนินการสำรวจฯ ผ่านระบบ GOOGLE ฟอร์ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป และเพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน และพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจฯ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

/จึงเรียนมาเพื่อ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ 

(นางยุวดี ทิพย์สินวล)


นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ลงชื่อ 

(นายณัฐพล ไตรนาค)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

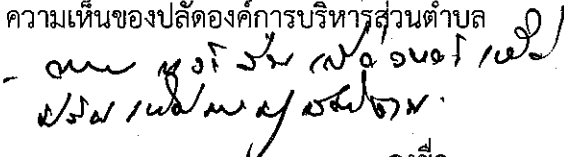
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ 

(นางสาวกล้วยไม้ คุ่มพะเนียด)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

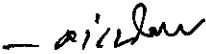


ลงชื่อ 

(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



ลงชื่อ 

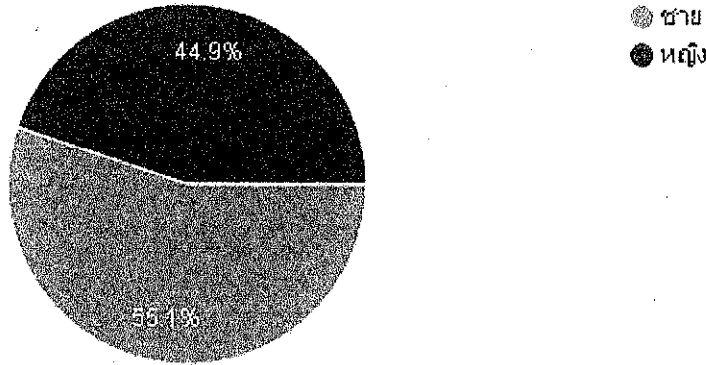
(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

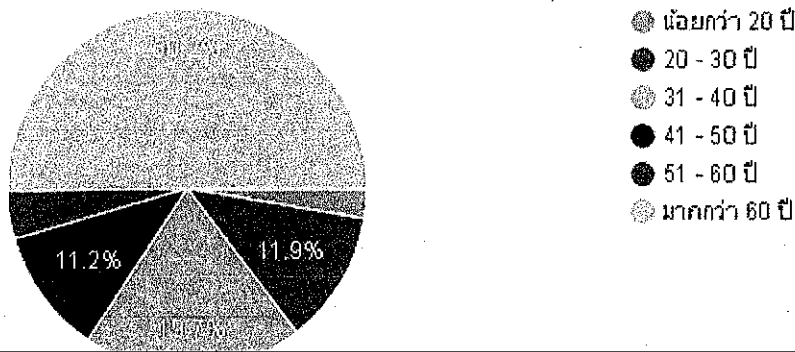
มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ทั้งหมด จำนวน ๖๐๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ
เพศ



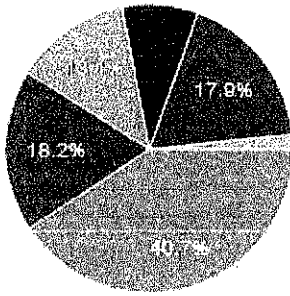
เพศชาย	จำนวน ๓๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑%
เพศหญิง	จำนวน ๒๖๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙%

อายุ



อายุน้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๖%
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๗๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙%
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗%
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๖๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒%
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๓%
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๓๐๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒%

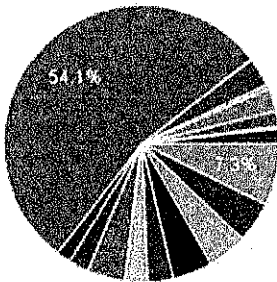
วุฒิการศึกษา



- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ประถมศึกษา	จำนวน	246	คน	คิดเป็นร้อยละ	40.7%
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	110	คน	คิดเป็นร้อยละ	18.2%
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	79	คน	คิดเป็นร้อยละ	17.9%
อนุปริญญา	จำนวน	52	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.6%
ปริญญาตรี	จำนวน	108	คน	คิดเป็นร้อยละ	17.9%
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	1.7%

เรื่องที่ขอรับบริการ



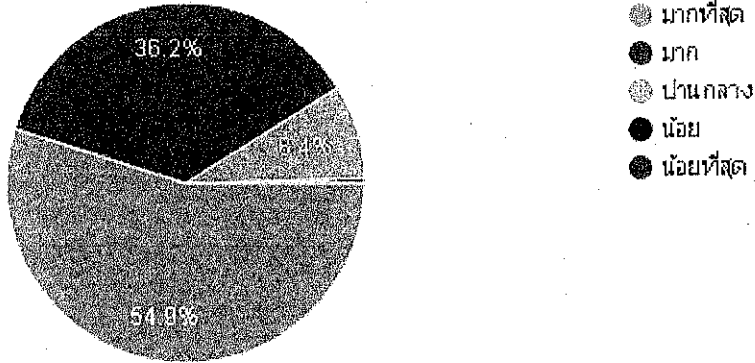
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ Internet ตำบล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การออกแบบอาคาร
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- การชำระภาษีป้าย
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- อื่น ๆ

1/2 ▼

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	44	คน	คิดเป็นร้อยละ	7.3%
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	29	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.9%
การใช้ Internet ตำบล	จำนวน	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.6%
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	28	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.6%
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน	18	คน	คิดเป็นร้อยละ	3%
การออกแบบอาคาร	จำนวน	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.6%
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน	27	คน	คิดเป็นร้อยละ	4.5%
การชำระภาษีป้าย	จำนวน	14	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.3%
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	1.7%
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	327	คน	คิดเป็นร้อยละ	54.1%
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน	21	คน	คิดเป็นร้อยละ	3.5%
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.5%
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน	16	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.6%
การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	11	คน	คิดเป็นร้อยละ	1.8%
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.3%
อื่น ๆ	จำนวน	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	1.7%

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

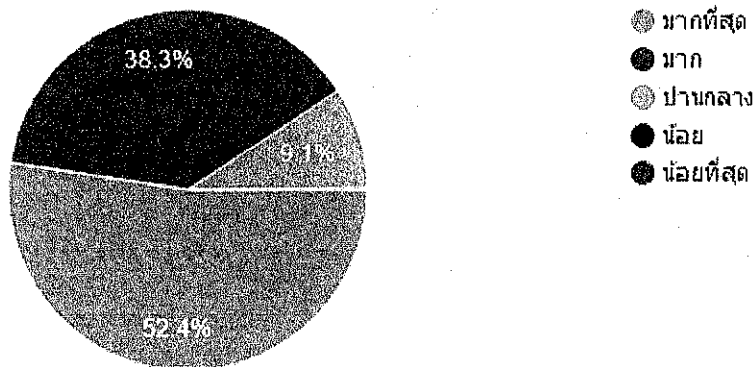
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๔.๙%
มาก	คิดเป็น ๓๖.๒%
ปานกลาง	คิดเป็น ๘.๔%
น้อย	คิดเป็น ๐.๕%

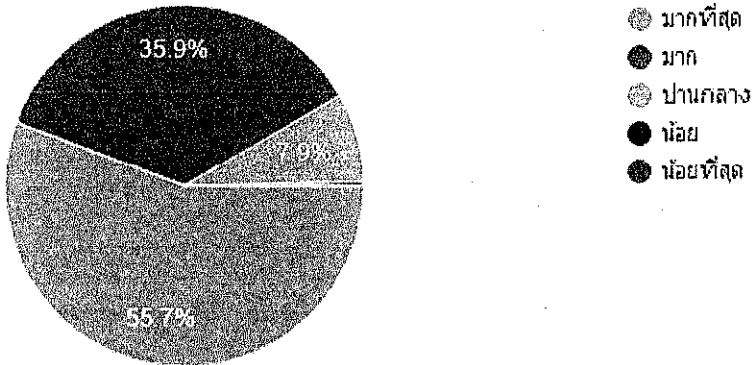
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๒.๔%
มาก	คิดเป็น ๓๘.๓%
ปานกลาง	คิดเป็น ๙.๑%
น้อย	คิดเป็น ๐.๒%

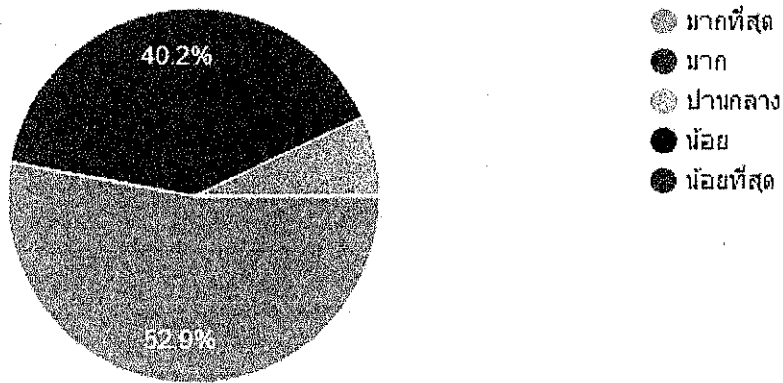
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๕.๗%
มาก	คิดเป็น ๓๕.๙%
ปานกลาง	คิดเป็น ๗.๙%
น้อย	คิดเป็น ๐.๕%

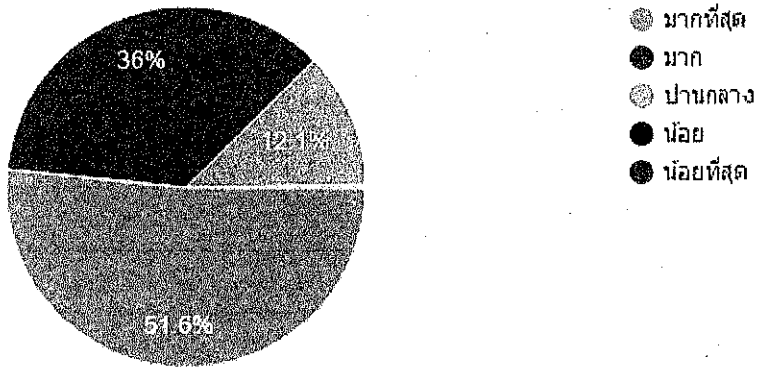
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๒.๙%
มาก	คิดเป็น ๔๐.๒%
ปานกลาง	คิดเป็น ๖.๙%

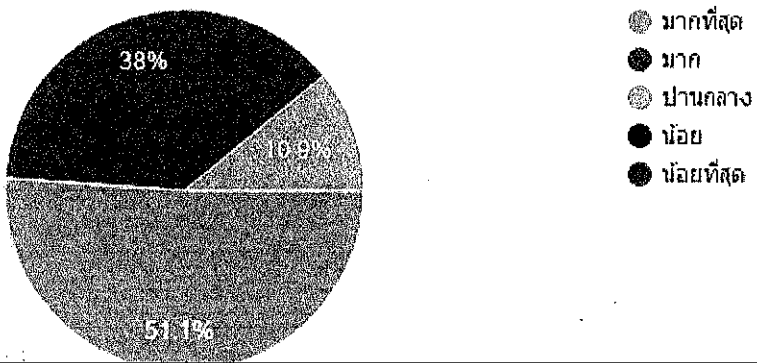
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๑.๖%
มาก	คิดเป็น ๓๖%
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๒.๑%
น้อย	คิดเป็น ๐.๓%

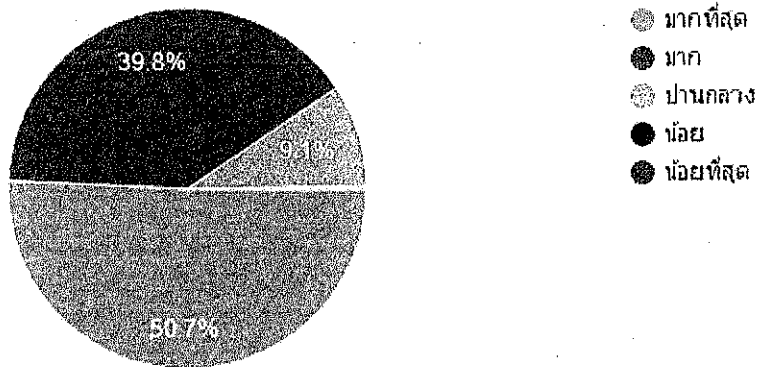
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๑.๑%
มาก	คิดเป็น ๓๘%
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๐.๙%

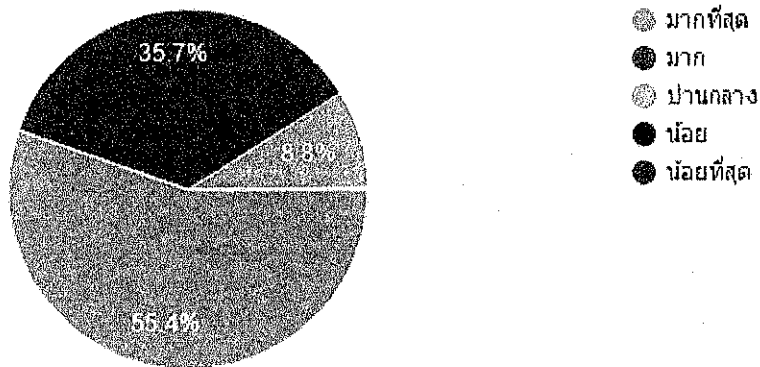
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๐.๗%
มาก	คิดเป็น ๓๙.๘%
ปานกลาง	คิดเป็น ๙.๑%
น้อย	คิดเป็น ๐.๔%

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

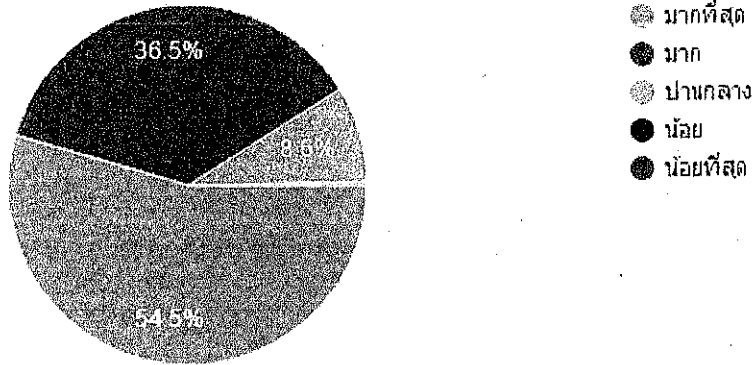


ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๕.๔%
มาก	คิดเป็น ๓๕.๗%
ปานกลาง	คิดเป็น ๘.๘%
น้อย	คิดเป็น ๐.๑%

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

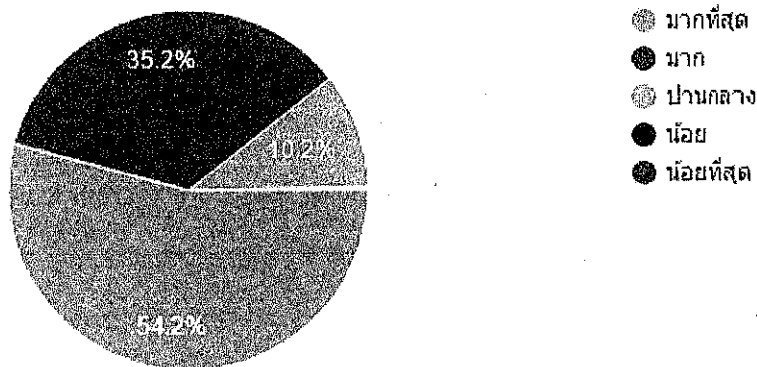
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๔.๕%
มาก	คิดเป็น ๓๖.๕%
ปานกลาง	คิดเป็น ๘.๖%
น้อย	คิดเป็น ๐.๔%

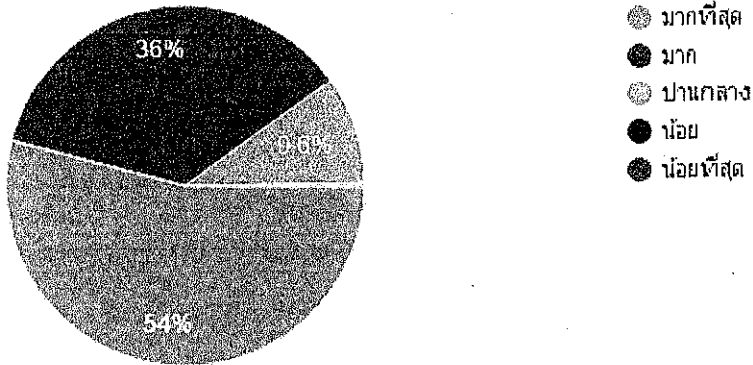
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๔.๒%
มาก	คิดเป็น ๓๕.๒%
ปานกลาง	คิดเป็น ๑๐.๒%
น้อย	คิดเป็น ๐.๔%

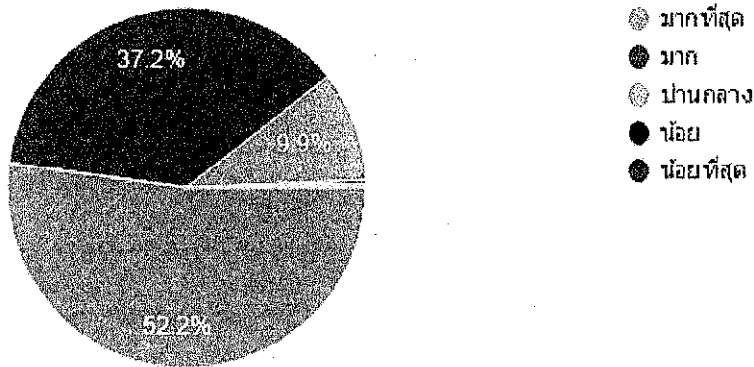
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๔%
มาก	คิดเป็น ๓๖%
ปานกลาง	คิดเป็น ๙.๖%
น้อย	คิดเป็น ๐.๔%

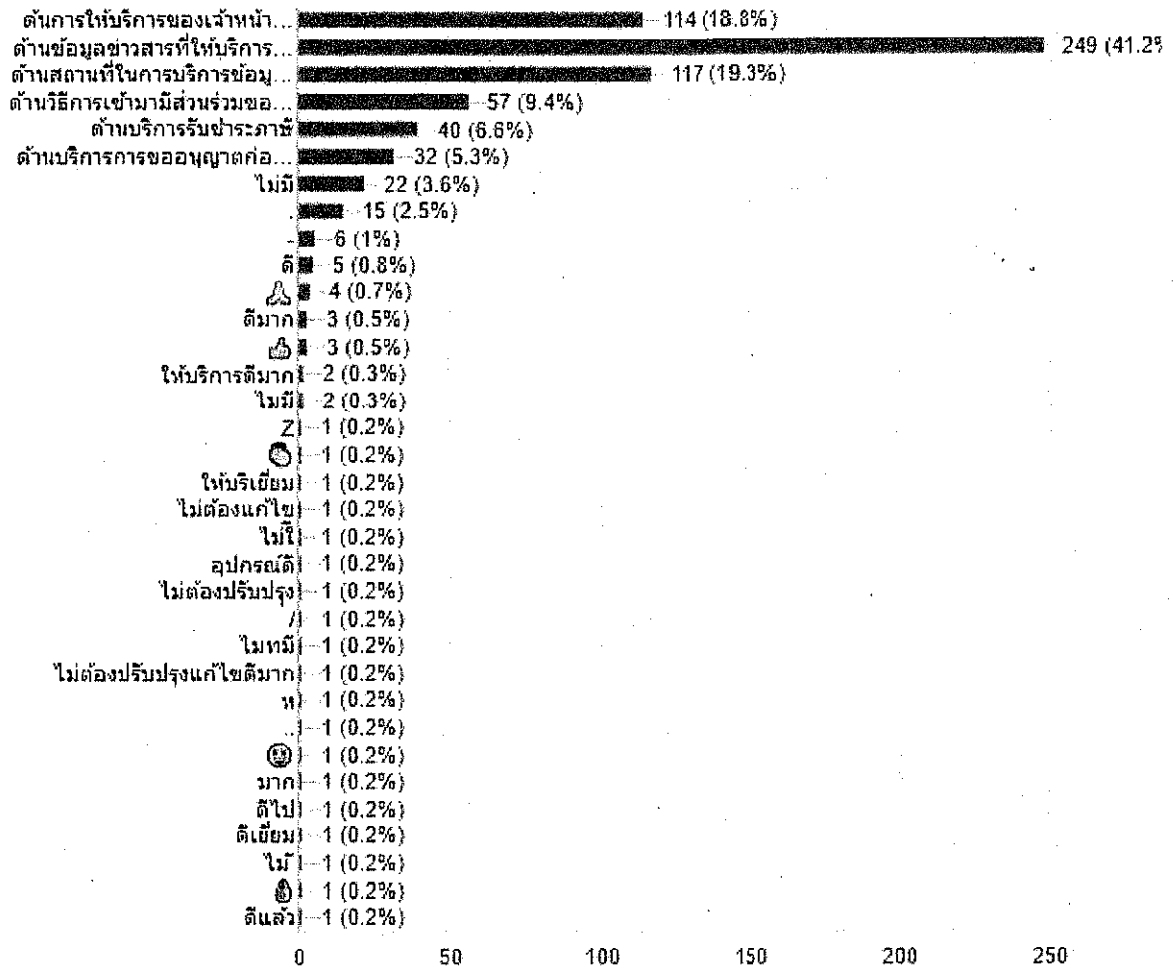
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มากที่สุด	คิดเป็น ๕๒.๒%
มาก	คิดเป็น ๓๗.๒%
ปานกลาง	คิดเป็น ๙.๘%
น้อย	คิดเป็น ๐.๘%

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงควรปรับปรุงด้านใด



ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒% รองลงมา ด้านสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓%

สรุป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑% ซึ่งอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒% ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗% และเรื่องที่ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๓๒	๒๑๙	๘๑	๓	-	๘๓.๘๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๑๗	๒๓๒	๕๕	๒	-	๘๓.๐๗
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๓๓๗	๒๑๗	๔๘	๕	-	๘๔.๔๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๒๐	๒๔๓	๔๑	๔	-	๘๕.๐๒
						๘๔.๐๘
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๑๒	๒๑๘	๗๓	๘	-	๘๐.๔๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๐๙	๒๓๐	๖๖	๗	-	๘๑.๔๙
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๓๐๗	๒๔๑	๕๕	๑๐	-	๘๒.๖๑
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๓๕	๒๑๖	๕๓	๑๐	-	๘๓.๙๓
						๘๒.๑๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๓๐	๒๒๑	๕๒	๑๔	-	๘๓.๗๗
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๒๘	๒๑๓	๖๒	๑๕	-	๘๒.๓๘
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๓๒๗	๒๑๘	๕๘	๑๖	-	๘๒.๘๘
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๑๖	๒๒๕	๖๐	๑๙	-	๘๑.๙๘
						๘๒.๗๓

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับมากที่สุด

๔ ระดับมาก

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับน้อย

๑ ระดับน้อยที่สุด

สรุป

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ** ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๒ รองลงมาเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๓ ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๓ รองลงมาเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นร้อยละ ๘๒.๖๑ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๙ ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๗ รองลงมาเรื่อง มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม เป็นร้อยละ ๘๒.๘๘ และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๘ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ	๘๕.๐๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๑๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๗๓
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๙๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ทั้ง ๓ ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๕

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒% รองลงมา ด้านสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓%



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ที่ นฐ ๗๘๖๐๑/ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

เรื่อง ขอเสนอเห็นชอบโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

เรื่องเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงาน และให้บริการประชาชนผ่านแผนงานและโครงการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะเป็นการสร้างระบบควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง จึงเล็งเห็นความสำคัญของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จึงขออนุมัติดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๖ งาน ได้แก่


๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. การใช้ Internet ตำบล
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
๖. การออกแบบอาคาร
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๘. การชำระภาษีป้าย
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก
๑๔. การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์
๑๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๑๖. อื่น ๆ

ข้อระเบียบ/หนังสือสั่งการ


ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรเสนอ โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อโปรดลงนาม

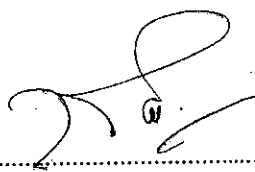
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

ลงชื่อ 
(นางยุวดี ทิพย์สินวล)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด
-เห็นควรให้ความเห็นชอบ


ลงชื่อ 
(นางสาวกัลยาไม้ คุ่มพะเนียด)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
-เห็นควรให้ความเห็นชอบ

ลงชื่อ 
(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นชอบ/อนุมัติ ไม่เห็นชอบ/ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ 
(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ชื่อโครงการ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงาน และให้บริการประชาชนผ่านแผนงานและโครงการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะเป็นการสร้างระบบควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง จึงเล็งเห็นความสำคัญของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จึงขออนุมัติจัดทำสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

๒. เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงาน ของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

เป้าหมาย

ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๖ งาน ได้แก่

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. การใช้ Internet ตำบล
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
๖. การออกแบบอาคาร
๗. การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน
๘. การชำระภาษีป้าย
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก
๑๔. การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์
๑๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๑๖. อื่น ๆ

สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

วิธีดำเนินการ

๑. เสนอโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ
๒. จัดทำ QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
๓. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจขอประชาชนผ่าน QR Code
๔. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงทราบ

ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

งบประมาณ

-ไม่ใช้งบประมาณ-

หน่วยงานที่รับผิดชอบ


สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลที่คาดว่าจะได้รับ


๑. ได้ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลต่างๆ ของงานบริการที่กำหนดไว้

๒. นำผลการสำรวจมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

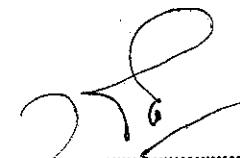
ผู้เขียนโครงการ

ลงชื่อ.....
(นางยุวดี ทิพย์สินวล)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ผู้เสนอโครงการ

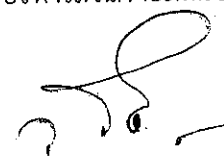
ลงชื่อ.....
(นางสาวกล้วยไม้ คุ่มพะเนียด)
หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

ผู้เห็นชอบโครงการ

ลงชื่อ.....
(นายไชยศักดิ์ โกสีย์วัตร์)

ผู้อนุมัติโครงการ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ลงชื่อ.....
(นายไชยศักดิ์ โกสีย์วัตร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

เรื่อง ประชาสัมพันธ์การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ผ่านระบบ GOOGLE FORM

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงาน และให้บริการประชาชนผ่านแผนงานและโครงการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะเป็นการสร้างระบบควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๖ งาน ได้แก่

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. การใช้ Internet ตำบล
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
๖. การออกแบบอาคาร
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๘. การชำระภาษีป้าย
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ

/๑๒. การขอรับ...

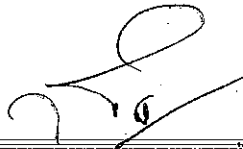
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก
๑๔. การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์
๑๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๑๖. อื่น ๆ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป และทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหาคู่แข่งต่างๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานและพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจยิ่ง ๆ ขึ้น จึงขอประชาสัมพันธ์การตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผ่าน QR code



จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒



(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง