



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด..... องค์การบริหารส่วนตำบล.....

ที่ นศ.๗๕๔๐๑/-..... วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล..... ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ด้วยงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล..... ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล..... ผ่านระบบ Qr-code เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยสุ่มจำนวนผู้มารับบริการจำนวน ๖๖ คน มีรายละเอียดสรุปผลตามแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอัญญรัตน์ ศรีสว่าง)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางเสาวพจน์ กลิ่นสัมพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัด อบต.....

(นางสมิตรา รักบำรุง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายศุภชัย โจมฤทธิ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๖ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- ๑. ชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙
- ๒. หญิง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑

๒. อายุ

- | | | |
|----------------------------|-------------|--------------------|
| ๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓ |
| ๒. อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี | จำนวน ๒๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ |
| ๓. อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี | จำนวน ๒๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ |
| ๔. อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ๑๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ |

๓. วุฒิการศึกษา

- | | | |
|-------------------------------------|-------------|--------------------|
| ๑. ระดับประถมศึกษา | จำนวน ๑๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ |
| ๒. ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | จำนวน ๑๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ |
| ๓. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง | จำนวน ๑๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ |
| ๔. ระดับปริญญาตรี | จำนวน ๒๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ |
| ๕. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ |

๔. อาชีพ

- | | | |
|-------------------------------|-------------|--------------------|
| ๑. เกษตรกร | จำนวน ๒๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘ |
| ๒. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว | จำนวน ๑๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ |
| ๓. รับจ้าง | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ |
| ๔. รับราชการหรือลูกจ้างของรัฐ | จำนวน ๑๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ |
| ๕. อื่นๆ | จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖.๑ |

๕. งานบริการที่ขอรับบริการ

- | | | |
|-------------------------------|-------------|--------------------|
| ๑. งานเบ้ายังชีพ | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ |
| ๒. งานเด็กแรกเกิด | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ |
| ๓. งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ |
| ๔. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ |
| ๕. งานรับชำระภาษีต่างๆ | จำนวน ๓๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑ |
| ๖. งานจดทะเบียนพาณิชย์ | จำนวน ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ |
| ๗. งานขอรับสนับสนุนงบประมาณ | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓ |
| ๘. งานขอหนังสือรับรองต่างๆ | จำนวน ๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๙.๑ |
| ๙. งานร้องเรียนร้องทุกข์ | จำนวน ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง

๑. ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

๑.๑ การเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๗๓
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๒๔
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๐๓
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๑.๒ แบบฟอร์มมีความชัดเจน

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๓๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๑๘
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๒
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒. ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๘๒
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๑
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒.๒ ความรู้ การชี้แจง การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๘๒
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๑
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒.๓ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๓๙
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๙
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๒
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓. ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับรอรับบริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๔.๒๔
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๒๔
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๒
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓.๒ จุดบริการสำหรับผู้พิการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๖๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๘๘
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๒
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓.๓ วัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้บริการในสถานการณ์โควิด-๑๙

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๘๒
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๑
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปิ๊งประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๙.๑ และเพศชายร้อยละ ๔๐.๙ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕ รองลงมาจะเป็นช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ และอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ ส่วนช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓

๒. วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ รองลงมาคือระดับประถมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗

๓. อาชีพของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘ รองลงมาอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ อาชีพรับราชการหรือลูกจ้างของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๖.๑ ตามลำดับ

๔. งานที่ขอรับบริการส่วนใหญ่จะเป็นงานรับชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑ รองลงมางานหนังสือรับรอง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑ ถัดลงมาเป็นงานเบี่ยยังชีพ งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และงานเด็กแรกเกิดคิดเป็นร้อยละ ๗.๖ งานจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๔.๕ งานขอสนับสนุนงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๓ และงานขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

๕. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ด้านความเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๔ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓

ด้านแบบฟอร์มมีความชัดเจน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๐ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๒

๖. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

ด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑

ด้านความรู้ การชี้แจง การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑

ด้านความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๙ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๒

๗. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ด้านมีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับรองรับผู้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๔ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๔ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๒

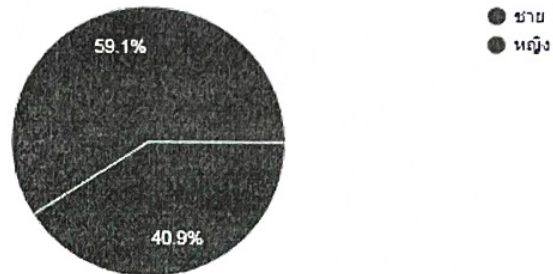
ด้านจุดบริการสำหรับผู้พิการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๐ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๘ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๒

ด้านวัสดุ อุปกรณ์เพื่อบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑

1. เพศ

คำตอบ 66 ข้อ

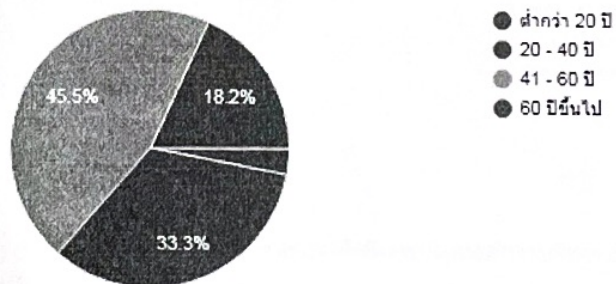
 คัดลอก



2. อายุ

คำตอบ 66 ข้อ

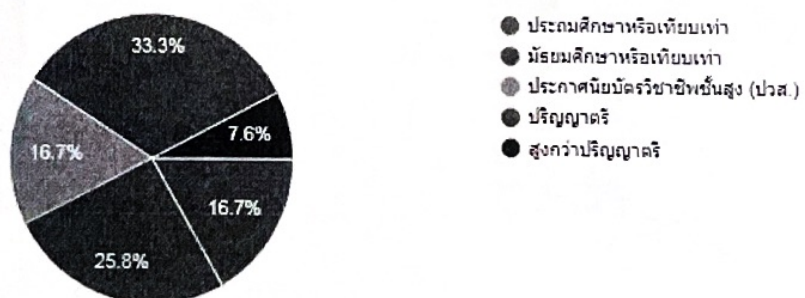
 คัดลอก



ระดับการศึกษา

คำตอบ 66 ข้อ

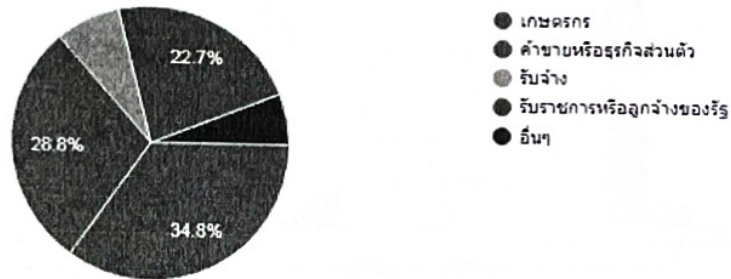
 คัดลอก



4.อาชีพ (ตอบได้เพียง 1 ข้อเท่านั้น)

คำตอบ 66 ข้อ

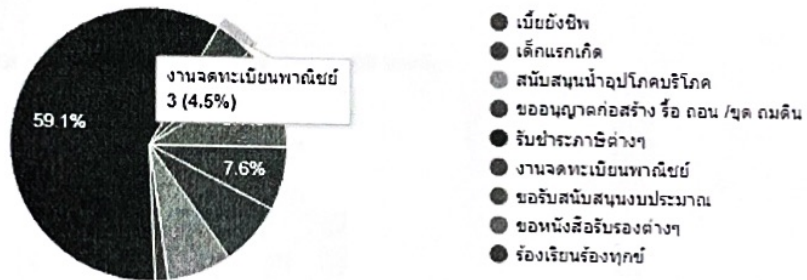
คัดลอก



5.ท่านมาติดต่อขอรับบริการเรื่องใด (ตอบได้เพียง 1 ข้อเท่านั้น)

คำตอบ 66 ข้อ

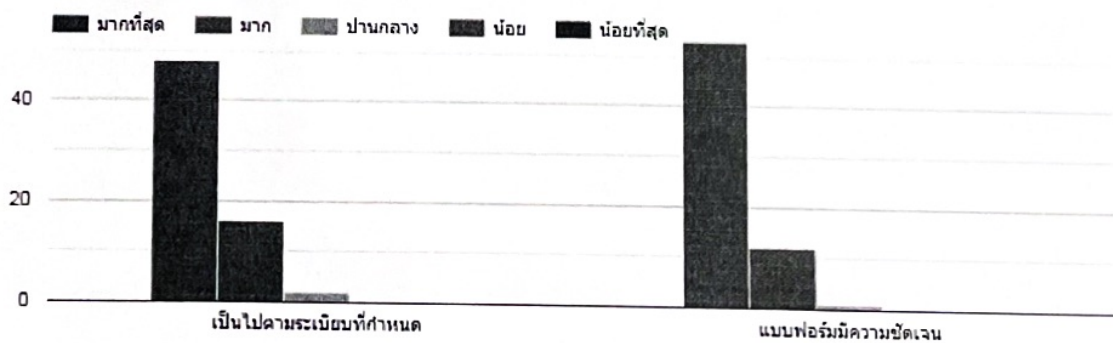
คัดลอก



ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ปิงประมาณ พ.ศ. 2565

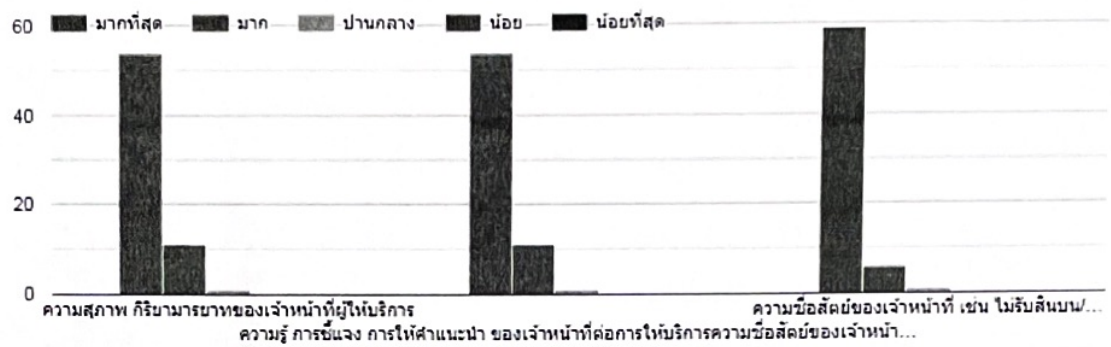
ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

คัดลอก



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คัดลอก



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก

