



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด..... องค์การบริหารส่วนตำบล...

ที่ นศ.๗๕๔๐๑/-..... วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล... ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล...

ด้วยงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล... ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผ่านระบบ Qr-code เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาปรับปรุงการให้บริการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗(เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) โดยสุ่มจำนวนผู้มารับบริการจำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียดสรุปผลตามแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอัญญรัตน์ ศรีสว่าง)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต. (นางสาวพจน์ กลิ่นสัมผัส) หัวหน้าสำนักปลัด อบต.	ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายศุภชัย โจมฤทธิ์) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล...
ความเห็นของปลัด อบต..... (นางสมิตรา รักบำรุง) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล...	

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑. ชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗
๒. หญิง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓

๒. อายุ

- | | | | | |
|----------------------------|-------|-------|---------------|-------|
| ๑. อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๐ |
| ๒. อายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี | จำนวน | ๑๓ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๑.๗๐ |
| ๓. อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี | จำนวน | ๒๙ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๔๘.๓๐ |
| ๔. อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | จำนวน | ๑๘ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๐.๐๐ |

๓. วุฒิการศึกษา

- | | | | | |
|-------------------------------------|-------|-------|---------------|-------|
| ๑. ระดับประถมศึกษา | จำนวน | ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๐๐ |
| ๒. ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | จำนวน | ๑๘ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๐.๐๐ |
| ๓. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง | จำนวน | ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๐๐ |
| ๔. ระดับปริญญาตรี | จำนวน | ๒๑ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๕.๐๐ |
| ๕. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี | จำนวน | ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕.๐๐ |

๔. อาชีพ

- | | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|---------------|------|
| ๑. เกษตรกร | จำนวน | ๑๗ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๘.๓ |
| ๒. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว | จำนวน | ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๕.๐ |
| ๓. รับจ้าง | จำนวน | ๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๗ |
| ๔. รับราชการหรือลูกจ้างของรัฐ | จำนวน | ๒๑ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๕.๐ |
| ๕. อื่นๆ | จำนวน | ๓ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕.๐ |

๕. งานบริการที่ขอรับบริการ

- | | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|---------------|-------|
| ๑. งานเบี้ยยังชีพ | จำนวน | ๘ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๓๐ |
| ๒. งานเด็กแรกเกิด | จำนวน | ๘ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓.๓๐ |
| ๓. งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค | จำนวน | ๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๖.๗๐ |
| ๔. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | จำนวน | ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๓๐ |
| ๕. งานรับชำระภาษีต่างๆ | จำนวน | ๒๑ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๕.๐๐ |
| ๖. งานจดทะเบียนพาณิชย์ | จำนวน | ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓.๓๐ |
| ๗. งานขอรับสนับสนุนงบประมาณ | จำนวน | ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑.๗๐ |
| ๘. งานขอหนังสือรับรองต่างๆ | จำนวน | ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๘.๓๐ |
| ๙. งานร้องเรียนร้องทุกข์ | จำนวน | ๐ คน | คิดเป็นร้อยละ | ๐.๐๐ |

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลอง

๑. ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

๑.๑ ความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๘.๓๓
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๑.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๑.๒ การเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๓๓
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖๗
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๑.๓ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๐๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๓.๓๓
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖๗
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๑.๔ แบบฟอร์มมีความชัดเจน

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๐๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒. ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๐๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒.๒ ความพร้อม ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๕.๐๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓๓
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖๗
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒.๓ ความรู้ การชี้แจง การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๖๗
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๓๓
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒.๔ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๓๓
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒.๕ ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๘.๓๔
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๓๓
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓๓
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓. ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๓๓
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓.๒ การบริการในช่วงพักเที่ยง

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๘.๓๔
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖๗
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓.๓ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับรอรับบริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๓๓
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓.๔ จุดบริการสำหรับผู้พิการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๐๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๓๓
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๖๗
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปิ๊งประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๓.๓ และเพศชายร้อยละ ๓๖.๗ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓ รองลงมาจะเป็นช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ และช่วงอายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗ ส่วนช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจแต่อย่างใด

๒. วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ ระดับประถมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ

๓. อาชีพของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับราชการหรือลูกจ้างของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ และอาชีพอื่น คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ

๔. งานที่ขอรับบริการส่วนใหญ่จะเป็นงานรับชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมางานงานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ ถัดลงมาเป็นงานเบี้ยยังชีพและงานเด็กแรกเกิดคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ งานขออนุญาตก่อสร้างและงานขอหนังสือรับรองต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓ งานจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ งานขอสนับสนุนงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ ส่วนงานร้องเรียนร้องทุกข์ ไม่มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจแต่อย่างใด

๓.๓ ไต่ะ แก้อี้ สำหรับร้อบริการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๕๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๔ จุดบริการสำหรับผู้พิการ

๑) มีความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐
๒) มีความพึงพอใจมาก	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
๓) มีความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
๔) มีความพอใจน้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗
๕) มีความพอใจน้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลลองปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๓.๓ และเพศชายร้อยละ ๓๖.๗ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓ รองลงมาจะเป็นช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ และช่วงอายุ ๒๐ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗ ส่วนช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจแต่อย่างใด

๒. วุฒิการศึกษาของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ ระดับประถมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ

๓. อาชีพของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับราชการหรือลูกจ้างของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ และอาชีพอื่น คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ

๔. งานที่ขอรับบริการส่วนใหญ่จะเป็นงานรับชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมางานงานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ ถัดลงมาเป็นงานเลี้ยงชีพและงานเด็กแรกเกิดคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ งานขออนุญาตก่อสร้างและงานขอหนังสือรับรองต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓ งานจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ งานขอสนับสนุนงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ ส่วนงานร้องเรียนร้องทุกข์ ไม่มีผู้เข้ารับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจแต่อย่างใด