



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

ที่ นม. ๗๓๙๐๑/๐๗๕๐

วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ได้จัดจุดบริการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อติดต่อสอบถามในการติดต่อราชการ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชนสามารถเขียนความพึงพอใจหรือความเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัดได้ทำการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการในกล่องแสดงความคิดเห็น โดยรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาข้างนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์ ธรรมจันทร์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด *รับมาเพื่อทบทวน และเผยแพร่ ในเว็บ อบต. ๗๓๙*

[Signature]
(นางสาวสกลภัทร อินเี่ยม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. *เพื่อโปรดทราบ*

[Signature]
(นางสาวเฟื่องฉัตร หมวกพิมาย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

ทราบ

[Signature]
(นายสุรพงษ์ นรากิจพงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนาม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง
ณ จุดบริการ (ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การสำรวจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ (ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง)
มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น ๓ ตอน ดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน ๘๘ คน)

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๔	๕๕.๑
หญิง	๔๔	๔๔.๙
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงว่าผู้มารับบริการ เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน ๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ และ
เพศหญิง จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้มารับบริการ

อายุของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๕	๑๕.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๖	๕๗.๑
๔๑ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๕.๕
	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงว่าผู้มารับบริการ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๖ ราย คิดเป็นร้อยละ
๕๗.๑ และ รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕

ตารางที่ ๓ แสดงการศึกษาของผู้มารับบริการมาติดต่อ

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๗	๑๗.๕
มัธยมศึกษา	๕๕	๕๖.๗
ปริญญาตรี	๒๓	๒๓.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๑
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงว่าผู้มารับบริการ มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ และ รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗

ตารางที่ ๔ แสดงสถานะของผู้มารับบริการมาติดต่อ

สถานะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๔๒	๔๒.๓
บุคลากรภาครัฐ	๕	๕.๒
บุคลากรภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
หน่วยงานทางการศึกษา	๕	๕.๒
ผู้ประกอบการร้านค้า/หจก./บริษัท	๖	๖.๒
ผู้ปกครองเด็ก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๘	๘.๒
ผู้นำชุมชน	๒๓	๒๓.๗
อสม.	๙	๙.๓
อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงว่าผู้มารับบริการ มีสถานะเป็น ประชาชนทั่วไป จำนวนมากที่สุด จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓ และ รองลงมาได้แก่ ผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗

ตารางที่ ๕ แสดงงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อใช้บริการ

ท่านติดต่องานใดกับ อบต.	จำนวน	ร้อยละ
การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๘	๑๘.๓๗
การลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๔	๔.๐๘
การลงทะเบียนผู้พิการ	๖	๖.๑๒
การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้	๓	๓.๐๖
ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถม/ดิน	๕	๕.๑๐
ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๕	๕.๑๐
ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า	๑๖	๑๖.๓๓
ชำระภาษี	๖	๖.๑๒
จดทะเบียนพาณิชย์	๓	๓.๐๖
การขอรับการช่วยเหลือเรื่องภัยพิบัติ/ภัยแล้ง	๑๐	๑๐.๒๐
ขอใช้บริการรถกู้ชีพเพื่อรับ-ส่ง ผู้ป่วย	๗	๗.๑๔
การขอรับวัคซีนสำหรับสัตว์เลี้ยง	๖	๖.๑๒
ร้องทุกข์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่	๐	๐.๐๐
ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	๔	๔.๐๘
ร้องทุกข์ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เช่น เหตุรำคาญ, ถนนชำรุด ฯลฯ	๐	๐.๐๐
ขอใช้บริการรถกระเช้า	๑	๑.๐๒
การจัดซื้อจัดจ้างกับ อบต.	๔	๔.๐๘
อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๙๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ แสดงว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด มากที่สุด จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๗ และ รองลงมาได้แก่ ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.

	คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.อบต.ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา		๙๐	๙๓.๘๔	๗	๗.๑๔	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๒. .อบต.ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านอย่างเป็นธรรมและไม่เลือก		๘๐	๘๑.๖๓	๑๘	๑๘.๓๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.โครงการอบรมต่างๆที่ .อบต.จัดขึ้น		๗๙	๘๐.๖๑	๑๘	๑๘.๓๗	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๔.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เฟซ ๑๒๓		๘๑	๘๒.๖๕	๑๖	๑๖.๓๓	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๕.ข้อมูลข่าวสารที่เทศบาลประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ		๘๘	๘๙.๘๐	๙	๙.๑๘	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๖. ช่องทางการติดต่อกับ.อบต. เช่น ไลน์, เฟซ ฯลฯ		๘๗	๘๘.๗๘	๙	๙.๑๘	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๗. ช่องทางการแสดงความคิดเห็น		๘๗	๘๘.๗๘	๑๐	๑๐.๒๐	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๘. ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน		๙๑	๙๒.๘๖	๕	๕.๑๐	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๙. การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่		๙๒	๙๓.๘๘	๔	๔.๐๘	๑	๑.๐๒	๑	๑.๐๒
๑๐. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม		๘๙	๙๐.๘๒	๘	๘.๑๖	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๑๑. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		๘๗	๘๘.๗๘	๙	๙.๑๘	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๑๒. ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับยื่นคำร้อง		๙๑	๙๒.๘๖	๕	๕.๑๐	๒	๒.๐๔	๐	๐.๐๐
๑๓. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ		๘๙	๙๐.๘๒	๘	๘.๑๖	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๑๔. การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ		๙๐	๙๑.๘๔	๗	๗.๑๔	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
๑๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		๘๗	๘๘.๗๘	๑๐	๑๐.๒๐	๑	๑.๐๒	๐	๐.๐๐
	เฉลี่ยรวม		๘๘.๙๘		๙.๗๓		๑.๒๒		๐.๐๗

จากตารางที่ ๒ พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่เฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๘

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔ ลำดับ ที่เกินร้อยละ ๗๐ ได้ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ ๑ ได้แก่ ข้อ ๙ การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๘

อันดับที่ ๒ ได้แก่ ข้อ ๘ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และ ข้อ ๑๒ ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖

อันดับที่ ๓ ได้แก่ ข้อ ๑ .อบต. ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา และ ข้อ ๑๔ การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔

อันดับที่ ๔ ได้แก่ ข้อ ๑๐ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และข้อ ๑๓ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๒

บทสรุป เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป ได้แก่

ควรพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป โดยการนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ประเด็นคำถามในปีงบประมาณต่อไป