



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ที่ นค ๗๒๐๐๑/

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนัก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก

(สมศักดิ์ ศรีกุล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

(ลงชื่อ)

(นางสุนันทา คำสรดี)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง
ได้พิจารณาแล้ว

☐

ทราบ

☐

ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นายศิริศักดิ์ เบ้าแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ตั้งแต่ ตุลาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน	๖๐ คน	หญิง	จำนวน	๔๕ คน
อายุ	๑. ๑๕ - ๒๐ ปี	จำนวน	๑๐ คน	๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๘ คน
	๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๑๒ คน	๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๒๕ คน
	๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๒๓ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๒๗ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน	๘ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	๗ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๒ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน	๐ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน	๐ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน	๗๘ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	๕	คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	๑๒	คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน	-	คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย	จำนวน	๑๓	คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	-	คน
๖. ขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ต่างๆ	จำนวน	๒	คน
๗. การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	๒๓	คน
๘. การรับลงทะเบียนผู้พิการ	จำนวน	๕	คน
๙. การรับลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	-	คน
๑๐. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๑๐	คน
๑๑. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๗	คน
๑๒. ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๙	คน
๑๓. การทำสัญญาซื้อ และสัญญาจ้าง	จำนวน	๕	คน
๑๔. ขออนุญาตก่อสร้างอาคารกรณีทั่วไป	จำนวน	-	คน
๑๕. รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ	จำนวน	๑๒	คน
๑๖. ขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวน	๒	คน
๑๗. ช่วยเหลือสาธารณภัย	จำนวน	-	คน
๑๘. อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๓๕.๐๐	๖๒.๒๕	๗.๒๕	๐.๕๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๕	๖๓	๑๕	๒	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๒	๗๐	๓	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๐	๖๑	๔	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓	๕๕	๗	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๔.๗๕	๔๗.๕๐	๑๒.๐๐	๐.๗๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๗	๕๐	๑๗	๑	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๙	๔๐	๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๓	๕๗	๑๕	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐	๔๓	๑๐	๒	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๔๘.๖๗	๔๙.๓๓	๗.๐๐	๐	๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๕	๖๐	๑๐	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๕๒	๔๘	๕	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๕๙	๔๐	๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๔๒.๘๐	๕๓.๐๓	๘.๗๕	๐.๔๒	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับ บริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๖๐ ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา

๒.ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๓.ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับ น้อย และมีระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน ระดับมากเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๔๒.๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๘.๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๕ ระดับน้อยเฉลี่ย ๐.๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘ และระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐ คิดเป็นร้อยละ ๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๓.๘๐	๖๐.๐๐	๑๔.๒๘	๐.๙๕	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๙.๕๒	๖๖.๖๖	๓.๘๐	๐.๙๕	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๓๔.๒๘	๕๘.๐๙	๗.๖๑	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิด ขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐.๙๕	๕๒.๓๘	๖.๖๖	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๕.๒๓	๔๖.๖๖	๑๖.๑๙	๑.๙๐	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๖.๑๙	๓๘.๐๙	๔.๗๖	๐.๙๕	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๐.๔๗	๕๕.๒๓	๑๔.๒๘	๐	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๔๗.๖๑	๔๐.๙๕	๗.๖๑	๓.๘๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๔.๒๘	๕๖.๑๙	๙.๕๒	๐	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๕.๗๑	๔๙.๕๒	๔.๗๖	๐	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๘.๐๙	๕๖.๑๙	๕.๗๑	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๓๗.๘๓	๕๒.๗๒	๘.๖๕	๐.๘๐	๐

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วันที่//

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี
☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ☐ ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☐ การชำระค่าน้ำประปา
☐ การขอใช้น้ำประปา
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย
☐ การจดทะเบียนพาณิชย์
☐ ขอบใบอนุญาตประกอบกิจการ ต่างๆ
☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ขอรับเบี้ยยังชีพ
☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ
☐ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์
☐ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีเงินสด)
☐ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีเงินสด)
☐ การทำสัญญาซื้อ และสัญญาจ้าง
☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารกรณีทั่วไป
☐ รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ
☐ การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
☐ ช่วยเหลือสาธารณภัย
☐ อื่น ๆ |
|--|--|

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
 “การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์
 ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”

