



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ที่ นค ๗๒๐๐๑/๑๘๑

วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง แก่ประชาชน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากผลสำรวจนี้ นำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก

(สมศักดิ์ ศรีกุล)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

(ลงชื่อ)

(นางสุนันทา คำสรดี)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการฯแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง
ได้พิจารณาแล้ว



ทราบ



ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นายศิริศักดิ์ เบ้าแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขาม จังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จำนวนผู้สำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น การให้บริการทั้งหมด จำนวน ๑๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ

ชาย	จำนวน	๕๕ คน	หญิง	จำนวน	๖๕ คน
-----	-------	-------	------	-------	-------

อายุ

๑. ๑๕ - ๒๐ ปี	จำนวน	๕ คน	๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๑๕ คน
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๑๘ คน	๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๒๑ คน
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๒๐ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๓๔ คน

ระดับการศึกษา

๑. ระดับประถมศึกษา	จำนวน	๖๓ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน	๓๒ คน
๓. อนุปริญญา/ปวส./ปวช.	จำนวน	๒๐ คน	๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๕ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๐ คน	๖. อื่นๆ	จำนวน	๐ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	๔	คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	๘	คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๒	คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย	จำนวน	๑๒	คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	-	คน
๖. ขอบใบอนุญาตประกอบกิจการ ต่างๆ	จำนวน	๑	คน
๗. การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	๑๕	คน
๘. การรับลงทะเบียนผู้พิการ	จำนวน	๒	คน
๙. การรับลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	-	คน
๑๐. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๑๗	คน
๑๑. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๑๓	คน
๑๒. ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๔	คน
๑๓. การทำสัญญาซื้อ และสัญญาจ้าง	จำนวน	๑๐	คน
๑๔. ขออนุญาตก่อสร้างอาคารกรณีทั่วไป	จำนวน	-	คน
๑๕. รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ	จำนวน	๑๒	คน
๑๖. ขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวน	-	คน
๑๗. ช่วยเหลือสาธารณภัย	จำนวน	๒๐	คน
๑๘. อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสำรวจความพึงพอใจ/ แบบแสดงความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๗๖.๕๐	๓๒.๒๕	๙.๐๐	๒.๒๕	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๔	๑๕	๑๘	๓	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๐	๑๕	๑๘	๖	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๖๐	๕๗	๓	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๒	๔๒	๖	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๕๗.๐๐	๓๖.๗๕	๒๐.๒๕	๖.๐๐	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๕	๓๖	๒๔	๑๕	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๔	๓๖	๒๗	๓	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๖๐	๓๐	๒๔	๖	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๖๙	๔๕	๖	๐	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๔๘.๐๐	๕๘.๐๐	๑๓.๐๐	๑.๐๐	๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๘	๖๓	๙	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๙	๕๗	๒๑	๓	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๕๗	๕๔	๙	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๖๐.๕๐	๔๒.๓๓	๑๔.๐๘	๓.๐๘	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

๒.ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ/เบี้ยผู้สูงอายุ การช่วยเหลือสาธารณสุข รับ แจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ และอื่นๆ

๓.ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น ตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในระดับมากที่สุดเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๑ ระดับ มากเฉลี่ย ๔๒.๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๗ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๔.๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๓ ระดับน้อย เฉลี่ย ๓.๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖ และระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐ คิดเป็นร้อยละ ๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓.๗๕	๒๖.๘๗	๗.๕๐	๑.๘๗	๐
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๗๐.๐๐	๑๒.๕๐	๑๕.๐๐	๒.๕๐	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๕.๐๐	๑๒.๕๐	๗.๕๐	๕.๐๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๐.๐๐	๔๗.๕๐	๒.๕๐	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิด ขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๐.๐๐	๓๕.๐๐	๕.๐๐	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๕๐	๓๐.๖๒	๑๖.๘๗	๕.๐๐	๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๗.๕๐	๓๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๒.๕๐	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๕.๐๐	๓๐.๐๐	๒๒.๕๐	๒.๕๐	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๕๐.๐๐	๒๕.๐๐	๒๐.๐๐	๕.๐๐	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๕๗.๕๐	๓๗.๕๐	๕.๐๐	๐	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๔๐.๐๐	๔๘.๓๓	๑๐.๘๓	๐.๘๓	๐
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๐.๐๐	๕๒.๕๐	๗.๕๐	๐	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๒.๕๐	๔๗.๕๐	๑๗.๕๐	๒.๕๐	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๔๗.๕๐	๔๕.๐๐	๗.๕๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๕๐.๔๑	๓๕.๒๗	๑๑.๗๓	๒.๕๖	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 | ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์ |
| ☐ การชำระค่าน้ำประปา | ☐ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีเงินสด) |
| ☐ การขอใช้น้ำประปา | ☐ ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีเงินสด) |
| ☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย | ☐ การทำสัญญาซื้อ และสัญญาจ้าง |
| ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ | ☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารกรณีทั่วไป |
| ☐ ขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ต่างๆ | ☐ รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ขอรับเบี้ยยังชีพ | ☐ การขอสันนิษฐานน้ำอุปโภคบริโภค |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | ☐ ช่วยเหลือสาธารณภัย |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | ☐ 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”

