



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ที่ นค ๗๒๐๐๑/๓๑๕

วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ได้ตระหนักในการกิจการให้บริการร่วมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน และหน่วยงานที่มาขอรับบริการโดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง จึงได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็นการให้บริการของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มาปรับปรุงกระบวนการทำงานในการให้บริการแก่ประชาชน และหน่วยงานที่มาขอรับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และได้ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก

(สมศักดิ์ ศรีฤๅศล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

(ลงชื่อ) ☒

(นางสุนันทา คำสรดี)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☐ ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นายอนุวรรตน์ ชานย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขาม จังหวัดหนองคาย

จำนวนสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ทั้งหมด จำนวน ๒๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ

ชาย	จำนวน	๘๗ คน	หญิง	จำนวน	๑๑๓ คน
-----	-------	-------	------	-------	--------

อายุ

๑. ๑๕ – ๒๐ ปี	จำนวน	๑๘ คน	๔. ๔๑ – ๕๐ ปี	จำนวน	๕๐ คน
๒. ๒๑ – ๓๐ ปี	จำนวน	๒๑ คน	๕. ๕๑ – ๖๐ ปี	จำนวน	๓๔ คน
๓. ๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน	๒๕ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๕๒ คน

ระดับการศึกษา

๑. ระดับประถมศึกษา	จำนวน	๘๓ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน	๔๔ คน
๓. อนุปริญญา/ปวส./ปวช.	จำนวน	๓๕ คน	๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๕ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒ คน	๖. อื่นๆ (ป ๔)	จำนวน	๒๑ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	๒	คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	-	คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน	-	คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย	จำนวน	๒๓	คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	-	คน
๖. ขอใบอนุญาตประกอบกิจการ ต่างๆ	จำนวน	๑	คน
๗. การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	๑๖	คน
๘. การรับลงทะเบียนผู้พิการ	จำนวน	๓	คน
๙. การรับลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	-	คน
๑๐. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๔๓	คน
๑๑. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๑๒	คน
๑๒. ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๓	คน
๑๓. การทำสัญญาซื้อ และสัญญาจ้าง	จำนวน	๑๗	คน
๑๔. ขออนุญาตก่อสร้างอาคารกรณีทั่วไป	จำนวน	-	คน
๑๕. รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ	จำนวน	๒๙	คน
๑๖. ขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวน	-	คน
๑๗. ช่วยเหลือสาธารณภัย	จำนวน	-	คน
๑๘. การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส/ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	จำนวน	๕	คน
๑๙. การช่วยเหลือในด้านป้องกันโควิด-๑๙	จำนวน	๔๖	คน
๒๐. อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องที่ขอรับบริการ โปรดเลือกระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น

๕ = พอใจมากที่สุด ๔ = พอใจมาก ๓ = พอใจปานกลาง ๒ = พอใจน้อย ๑ = พอใจน้อยที่สุด

หัวข้อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๑๐๓	๘๗	๑๐	๐	๐
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๘๕	๑๐๘	๗	๐	๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๙๑	๘๓	๒๖	๐	๐
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๑๕๐	๔๗	๓	๐	๐
๑.๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๑๗๖	๒๔	๐	๐	๐
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๑๖๒	๓๘	๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๗๗	๒๒	๑	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘๗	๑๓	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗๗	๒๓	๐	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๑๘๘	๑๒	๐	๐	๐
๒.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๑	๙	๐	๐	๐
๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	๑๔๓	๓๒	๒๕	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๙๗	๙๑	๑๒	๐	๐
๓.๓ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๘๖	๑๐๗	๗	๐	๐
๓.๔ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๙๑	๑๐๔	๕	๐	๐
๓.๕ มีอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๑๒๑	๗๙	๐	๐	๐
๓.๖ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	๑๖๒	๓๘	๐	๐	๐
๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๒๓	๗๕	๒	๐	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๑๗๑	๒๕	๔	๐	๐
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๑๕๗	๔๒	๑	๐	๐
๔.๔ การให้บริการครบถ้วน	๑๖๖	๓๑	๓	๐	๐
๔.๕ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	๙๒	๑๐๔	๔	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา

๒. ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ/เบี้ยผู้สูงอายุ การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส/ส่งเสริมคุณภาพชีวิต การช่วยเหลือในด้านป้องกันโควิด-๑๙ การช่วยเหลือสาธารณภัย ข้าราชการ รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ และอื่นๆ

๓. ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงใน แยกระดับความพึงพอใจเป็นรายหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๖๐.๕๐ มากเฉลี่ยร้อยละ ๓๔.๙๐ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๔.๖๐ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๙๐.๑๗ มากเฉลี่ยร้อยละ ๙.๗๕ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๘ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๕๘.๓๐ มากเฉลี่ยร้อยละ ๓๗.๖๐ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๔.๑๐ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๗๐.๙๐ มากเฉลี่ยร้อยละ ๒๗.๗๐ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๑.๔๐ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๕๑.๕๐	๔๓.๕๐	๕.๐๐	๐	๐
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔๒.๕๐	๕๔.๐๐	๓.๕๐	๐	๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔๕.๕๐	๔๑.๕๐	๑๓.๐๐	๐	๐
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๗๕.๐๐	๒๓.๕๐	๑.๕๐	๐	๐
๑.๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๘๘.๐๐	๑๒.๐๐	๐	๐	๐
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๘๑.๐๐	๑๙.๐๐	๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๘.๕๐	๑๑.๐๐	๐.๕๐	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙๓.๕๐	๖.๕๐	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๘.๕๐	๑๑.๕๐	๐	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๙๔.๐๐	๖.๐๐	๐	๐	๐
๒.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕.๕๐	๔.๕๐	๐	๐	๐

๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	๗๑.๕๐	๑๖.๐๐	๑๒.๕๐	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔๘.๕๐	๔๕.๕๐	๖.๐๐	๐	๐
๓.๓ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๔๓.๐๐	๕๓.๕๐	๓.๕๐	๐	๐
๓.๔ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔๕.๕๐	๕๒.๐๐	๒.๕๐	๐	๐
๓.๕ มีอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๖๐.๕๐	๓๙.๕๐	๐	๐	๐
๓.๖ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	๘๑.๐๐	๑๙.๐๐	๐	๐	๐
๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๖๑.๕๐	๓๗.๕๐	๑.๐๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๘๕.๕๐	๑๒.๕๐	๒.๐๐	๐	๐
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๗๘.๕๐	๒๑.๐๐	๐.๕๐	๐	๐
๔.๔ การให้บริการครบถ้วน	๘๓.๐๐	๑๕.๕๐	๑.๕๐	๐	๐
๔.๕ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	๔๖.๐๐	๕๒.๐๐	๒.๐๐	๐	๐