



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ที่ นค ๗๒๐๐๑/๓๑๕

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ได้ตระหนักในการกิจการให้บริการร่วมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและธรรมาภิบาลให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน และหน่วยงานที่มาขอรับบริการโดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง จึงได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็นการให้บริการของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มาปรับปรุงกระบวนการทำงานในการให้บริการแก่ประชาชน และหน่วยงานที่มาขอรับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และได้ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก

(สมศักดิ์ ศรีกุลศล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

(ลงชื่อ)

(นางสุนันทา คำสรดี)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

ได้พิจารณาแล้ว



ทราบ



ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นายอนูวรรรัตน์ ชานัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอสังขาม จังหวัดหนองคาย

จำนวนสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ทั้งหมด จำนวน ๒๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ

ชาย	จำนวน	๙๐ คน	หญิง	จำนวน	๑๑๐ คน
-----	-------	-------	------	-------	--------

อายุ

๑. ๑๕ – ๒๐ ปี	จำนวน	๑๐ คน	๔. ๔๑ – ๕๐ ปี	จำนวน	๕๖ คน
๒. ๒๑ – ๓๐ ปี	จำนวน	๑๕ คน	๕. ๕๑ – ๖๐ ปี	จำนวน	๓๐ คน
๓. ๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน	๓๒ คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๕๗ คน

ระดับการศึกษา

๑. ระดับประถมศึกษา	จำนวน	๕๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน	๖๔ คน
๓. อนุปริญญา/ปวส./ปวช.	จำนวน	๓๖ คน	๔. ปริญญาตรี	จำนวน	๒๓ คน
๕. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๓ คน	๖. อื่นๆ (ป ๔)	จำนวน	๑๙ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	๓	คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	-	คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๕	คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย	จำนวน	๒๔	คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๓	คน
๖. ขอบอนุญาตประกอบกิจการ ต่างๆ	จำนวน	๑	คน
๗. การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน	๒๐	คน
๘. การรับลงทะเบียนผู้พิการ	จำนวน	๓	คน
๙. การรับลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	-	คน
๑๐. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๔๘	คน
๑๑. ขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ(กรณีขอรับเงินสด)	จำนวน	๑๕	คน
๑๒. ขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๕	คน
๑๓. การทำสัญญาซื้อ และสัญญาจ้าง	จำนวน	๓๕	คน
๑๔. ขออนุญาตก่อสร้างอาคารกรณีทั่วไป	จำนวน	๒	คน
๑๕. รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ	จำนวน	๒๐	คน
๑๖. ขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวน	๒	คน
๑๗. ช่วยเหลือสาธารณภัย	จำนวน	-	คน
๑๘. การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส/ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	จำนวน	๔	คน
๑๙. การช่วยเหลือในด้านป้องกันโควิด-๑๙	จำนวน	-	คน
๒๐. อื่นๆ	จำนวน	๑๐	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	๑๔๐	๕๕	๕	๐	๐
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๑๒๘	๖๒	๑๐	๐	๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๑๐๒	๗๘	๒๐	๐	๐
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๑๖๔	๒๖	๑๐	๐	๐
๑.๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๑๕๕	๓๕	๑๐	๐	๐
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๑๕๖	๔๐	๔	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๖๗	๒๘	๕	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๘๐	๑๖	๔	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗๐	๒๗	๓	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๑๖๙	๒๑	๐	๐	๐
๒.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	๑๕๖	๒๔	๒๐	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๑๔๐	๔๕	๑๕	๐	๐
๓.๓ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๑๒๐	๗๒	๘	๐	๐
๓.๔ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๑๘๐	๑๘	๒	๐	๐
๓.๕ มีอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๑๘๕	๑๕	๐	๐	๐
๓.๖ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	๑๖๕	๓๐	๕	๐	๐
๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑๘๐	๑๒	๘	๐	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๑๗๒	๒๖	๒	๐	๐
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๑๘๘	๑๒	๐	๐	๐
๔.๔ การให้บริการครบถ้วน	๑๖๐	๓๐	๔	๐	๐
๔.๕ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	๑๐๕	๗๕	๒๐	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๖๐ ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา

๒. ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ/เบี้ยผู้สูงอายุ การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส/ส่งเสริมคุณภาพชีวิต การช่วยเหลือสาธารณภัย การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ข้าราชการ รับแจ้งซ่อมไฟฟ้า ประปา สาธารณะ และอื่นๆ

๓. ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วงใน แยกระดับความพึงพอใจเป็นรายหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๖๘.๙ มากเฉลี่ยร้อยละ ๒๕.๖ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๕.๕ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๘๖ มากเฉลี่ยร้อยละ ๑๒ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๒ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๗๘ มากเฉลี่ยร้อยละ ๑๗ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๕ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง ตามระดับความพึงพอใจ มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๘๑ มากเฉลี่ยร้อยละ ๑๕ ปานกลางเฉลี่ยร้อยละ ๔ น้อยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐ น้อยที่สุดเฉลี่ยร้อยละ ๐.๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๗๐	๒๗.๕	๒.๕	๐	๐
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๖๔	๓๑	๕	๐	๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๕๑	๓๙	๑๐	๐	๐
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๘๒	๑๓	๕	๐	๐
๑.๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๗๗.๕	๑๗.๕	๕	๐	๐
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๗๘	๒๐	๒	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๘๓.๕	๑๔	๒.๕	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙๐	๘	๒	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๕	๑๓.๕	๑.๕	๐	๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๘๔.๕	๑๐.๕	๐	๐	๐
๒.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔.๕	๕.๕	๐	๐	๐

๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	๗๘	๑๒	๑๐	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๗๐	๒๒.๕	๗.๕	๐	๐
๓.๓ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๖๐	๓๖	๔	๐	๐
๓.๔ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๙๐	๙	๑	๐	๐
๓.๕ มีอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๙๒.๕	๗.๕	๐	๐	๐
๓.๖ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	๘๒.๕	๑๕	๒.๕	๐	๐
๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๙๐	๖	๔	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๘๖	๑๓	๑	๐	๐
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๙๔	๖	๐	๐	๐
๔.๔ การให้บริการครบถ้วน	๘๓	๑๕	๒	๐	๐
๔.๕ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	๕๒.๕	๓๗.๕	๑๐	๐	๐