



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องลำเจียก สำนักงานปลัด

ที่ นศ ๘๔๒๐๑ /

วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท้องลำเจียก

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้องลำเจียก

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องลำเจียก ได้ดำเนินการให้บริการสาธารณะในภารกิจ
ต่างๆ และได้จัดวางแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องลำเจียก
ณ จุดบริการ ทั้ง ๓ ส่วนราชการ

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้องลำเจียกได้ทำการรวบรวมแบบสอบถาม ตลอด
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้จำนวน ๗๙ ใบ สรุปผลจากแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม	เป็นชายจำนวน	๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๒๔
	เป็นหญิงจำนวน	๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๗๖
	รวม	๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐

อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕๓
๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๙๑
๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๓.๑๖
๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๔๐
	รวม	๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐

ขอรับบริการจาก

สำนักงานปลัด	จำนวน	๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๘๕
กองคลัง	จำนวน	๓๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๒๔
กองช่าง	จำนวน	๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๙๑
	รวม	๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐

ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา	จำนวน	๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๘๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน	๓๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๕๑
ปริญญาตรี	จำนวน	๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๓๓
	รวม	๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๗
การยื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๙
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๖
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๓
การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน ๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒
ขอติดตั้งประปา	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๐
ชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓
อื่น ๆ	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
	รวม ๗๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๐	๘	๑	๐	๐	๙๗.๔๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐	๑๐	๕	๔	๐	๙๑.๙๐
เฉลี่ยรวม						๙๔.๖๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๒	๘	๑๒	๕	๐	๘๖.๐๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๗	๑๒	๘	๑	๐	๙๑.๑๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๙	๐	๐	๐	๐	๙๘.๑๐
เฉลี่ยรวม						๙๒.๔๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๑	๘	๐	๐	๐	๙๗.๙๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๒	๑๘	๑	๐	๐	๙๘.๒๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๖	๑๔	๔	๒	๐	๙๙.๒๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๙	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๙	๐	๐	๐	๐	๑๐๐
เฉลี่ยรวม						๙๙.๐๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๒	๙	๖	๒	๐	๙๓.๑๖
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๗	๒	๐	๐	๐	๙๙.๔๙
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๗๕	๓	๐	๐	๐	๙๘.๗๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๔	๓	๒	๐	๐	๙๘.๒๓
เฉลี่ยรวม						๙๗.๔๑
เฉลี่ยรวม ๔ ด้าน						๙๕.๙๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด ในเรื่อง การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๑๐๐ % และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐% ตามลำดับ

รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๙ และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในด้าน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๒ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๐ รองลงมาเป็น การ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ๙๕.๙๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ท้องลำเจียก อำเภอ เขียวใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๔.๖๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๔๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๕.๕๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๙.๐๙
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๙๗.๔๑
รวม ๕ ด้านเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๙๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท้องลำเจียก โดยแจกแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าค่าเฉลี่ยประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๙

๓. ข้อเสนอ

เพื่อโปรดทราบ และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดโครงการต่าง ๆ และปรับปรุงการ ให้บริการในครั้งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสารภี จิตมนัส)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น

-เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญญา คงทอง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น เพื่อไม่รบกวน

(ลงชื่อ)

อล.

(นายประวิทย์ ศรีสวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลท้องลำเจียก

ความเห็น ทราบ

(ลงชื่อ)

อล.

(นายประวิทย์ ศรีสวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้องลำเจียก