



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง

ที่ นศ ๘๑๗๐๑/๘๒๐

ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง ระหว่างเดือน
เมษายน - กันยายน ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง

๑. เรื่องเดิม ตามที่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชงหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๒. ข้อเท็จจริง บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๔ จากการสุ่มกรอกแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน และผู้ตอบแบบสอบถามในระบบออนไลน์ จำนวน ๗ คน จากผู้มาติดต่อใช้บริการในด้านต่างๆ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมกับบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

พัชรีพร

(นางสาวชนาธิพย์ ขาวเรือง)

นักประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด..... พัชรีพร

(ลงชื่อ)

พัชรีพร

(นางปิยะนุช แก้วมาก)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. พัชรีพร

สืบทารวจโท

พัชรีพร

(สุวิทย์ ช่วยบุญชู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายก อบต. พัชรีพร

จำสืบท

พัชรีพร

(ธรรมบุญ มณีเกิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาชง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผลและผลสำรวจแบบออนไลน์ จำนวน ๓๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ทั้งแบบเอกสารและระบบออนไลน์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง ระหว่าง
เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	(๓๔.๓๘)
หญิง	๒๑	(๖๕.๖๒)
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
๑๘ - ๒๕ ปี	๔	(๑๒.๕๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๕	(๑๕.๖๒)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๐	(๖๒.๕๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	(๐๙.๓๘)
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	(๐๙.๓๘)
ประถม	๔	(๑๒.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	(๐๙.๓๘)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙	(๒๘.๑๒)
อนุปริญญา/ปวส.	๓	(๐๙.๓๘)
ปริญญาตรี	๙	(๒๘.๑๒)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	(๐๓.๑๒)
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๙	(๒๘.๑๒)
ลูกจ้าง	๗	(๒๑.๘๘)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	(๓๗.๕๐)
รับราชการ	๓	(๐๙.๓๘)
นักเรียน/นักศึกษา	๑	(๐๓.๑๒)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๒	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐ คน ๓๑.๒๕%	๑๙ คน ๕๙.๓๗%	๓ คน ๐๙.๓๘%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖ คน ๑๘.๗๕%	๒๐ คน ๖๒.๕๐%	๖ คน ๑๘.๗๕%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖ คน ๑๘.๗๕%	๑๗ คน ๕๓.๑๒%	๙ คน ๒๘.๑๓%	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕ คน ๑๕.๖๓%	๑๗ คน ๕๓.๑๒%	๙ คน ๒๘.๑๓%	๑ คน ๐๓.๑๒%	-
๕	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๖ คน ๑๘.๗๕%	๑๔ คน ๔๓.๗๕%	๑๐ คน ๓๑.๒๕%	๑ คน ๐๓.๑๒%	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๗ คน ๒๑.๘๗%	๑๕ คน ๔๖.๘๗%	๑๐ คน ๓๑.๒๕%	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗ คน ๒๑.๘๗%	๑๕ คน ๔๖.๘๗%	๑๐ คน ๓๑.๒๕%	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๑ คน ๓๔.๓๘%	๑๗ คน ๕๓.๑๒%	๔ คน ๑๒.๕๐%	-	-
๙	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๒ คน ๓๗.๕๐%	๑๖ คน ๕๐.๐๐%	๔ คน ๑๒.๕๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๗ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง, เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๒ ลำดับที่สี่ คือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ลำดับที่ ๕ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๗ และลำดับที่ ๖ คือ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๓

๗. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๗.๑ น้ำประปาไหลบ้าง ไม่ไหลบ้าง โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์

๗.๒ ลำโพงไม่ค่อยได้ยิน

๗.๓ ต้นไม้ข้างทางรก รถยนต์สวนทางกันลำบากมาก รถมอเตอร์ไซค์มองไม่ค่อยเห็นรถที่สวนมา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในระบบออนไลน์
องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๔

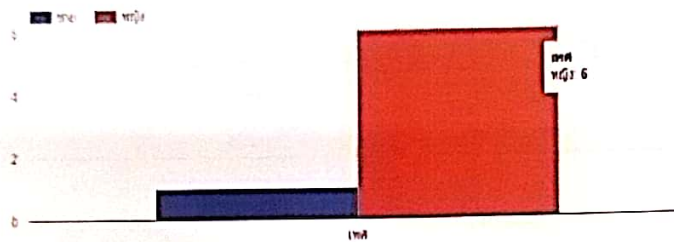


สถานะของ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร ☐ ☒

🔍 📄 📊 📅 📌

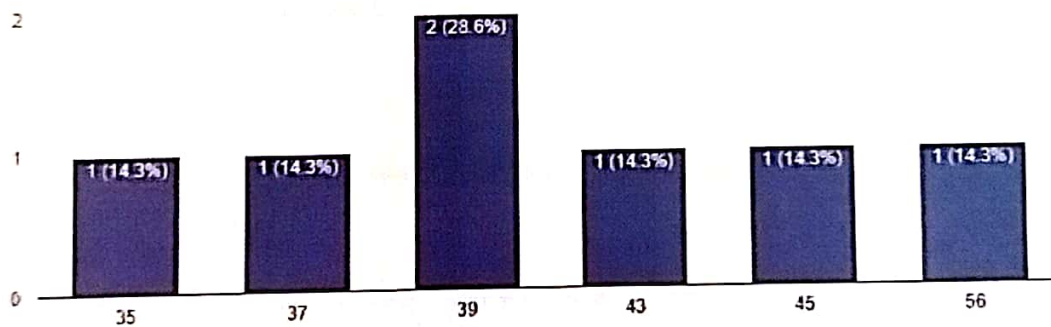
สถานะ ☒ การตอบกลับ 0 การตั้งค่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



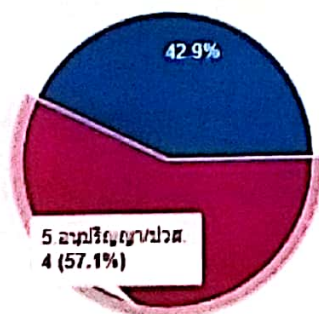
อายุ

คำตอบ 7 ข้อ

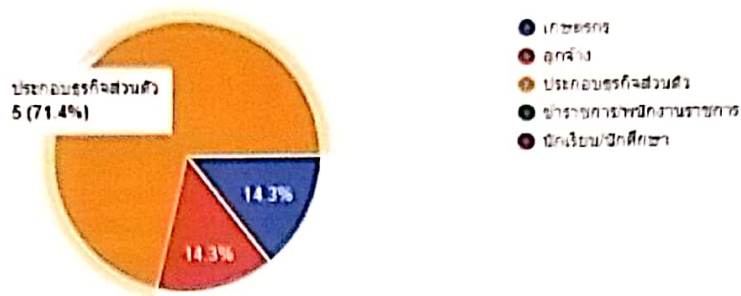


จบการศึกษาชั้นสูงสุด

คำตอบ 7 ข้อ

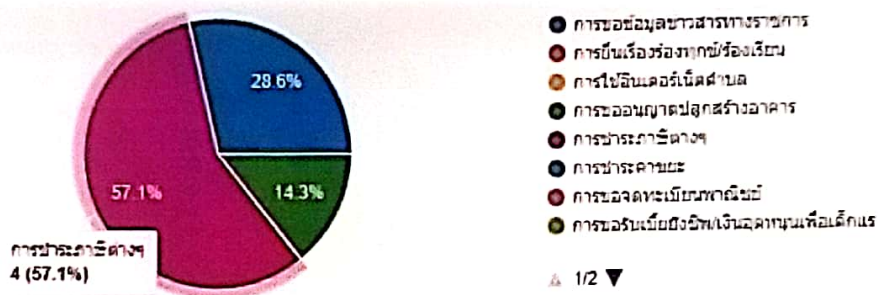


- 1 ไม่ได้อ่านหนังสือ
- 2 ประถมศึกษา
- 3 มัธยมศึกษาตอนต้น
- 4 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- 5 จบปริญญาโท
- 6 ปริญญาตรี
- 7 สูงกว่าปริญญาตรี
- 8 อื่นๆ



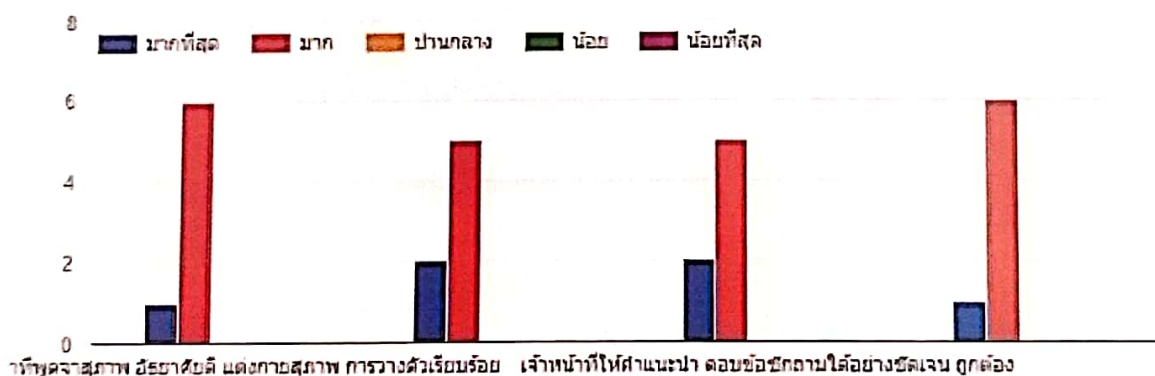
ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

หน้า 7 ของ 7

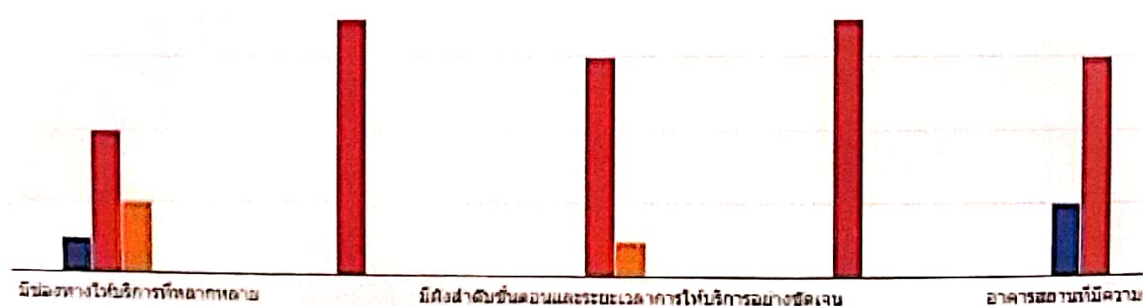


1/2 ▼

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง

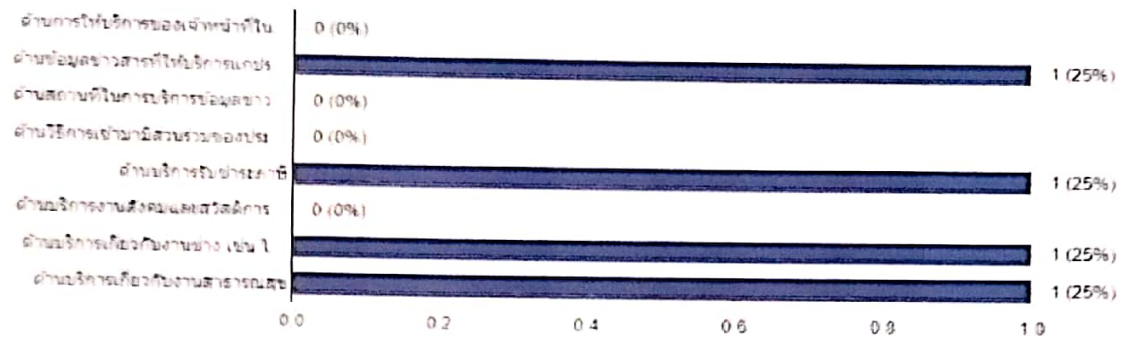


ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง



หาผลว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงครุปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 4 ข้อ



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 2 ข้อ

ขอเสนอให้มีการให้เสียงประชาชนการโอน สะดวกมากขึ้น

มีการจายภาษีออนไลน์ สะดวกดี

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑	(๑๔.๒๙)
หญิง	๖	(๘๕.๗๑)
รวม	๗	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
๑๘ - ๒๕ ปี	-	-
๒๖ - ๓๕ ปี	๑	(๑๔.๒๙)
๓๖ - ๖๐ ปี	๖	(๘๕.๗๑)
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๗	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถม	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-
อนุปริญญา/ปวส.	๔	(๕๗.๑๐)
ปริญญาตรี	๓	(๔๒.๙๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๗	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑	(๑๔.๓๐)
ลูกจ้าง	๑	(๑๔.๓๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	(๗๑.๔๐)
รับราชการ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๗	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑ คน ๑๔.๒๙%	๖ คน ๘๕.๗๑%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒ คน ๒๘.๕๗%	๕ คน ๗๑.๔๓%	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๒ คน ๒๘.๕๗%	๕ คน ๗๑.๔๓%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑ คน ๑๔.๒๙%	๖ คน ๘๕.๗๑%	-	-	-
๕	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๑ คน ๑๔.๒๙%	๔ คน ๕๗.๑๔%	๒ คน ๒๘.๕๗%	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	-	๗ คน ๑๐๐%	-	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	-	๖ คน ๘๕.๗๑%	๑ คน ๑๔.๒๙%	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	-	๗ คน ๑๐๐%	-	-	-
๙	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒ คน ๒๘.๕๗%	๕ คน ๗๑.๔๓%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย, เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน, อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ ลำดับที่สี่ คือ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๕

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ อบต.เสาธง มีการให้เสียภาษีผ่านการโอน สะดวกมากขึ้น

๗.๒ มีการจ่ายภาษีออนไลน์ สะดวกดี