บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก สำนัก ปลัด
ที่ พบ ๗๖๗๐๑/- **วันที่** ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก/ปลัดฯ /หัวหน้าส่วน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลบางจาก ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก จำนวน ๑๓๐ คน รายละเอียดดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๓๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑. ชาย จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ ๒. หญิง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
๒. ๑๐ – ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕
๓. ๒๑ – ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘
๔. ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๒
๕. ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘
๖. ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓
๗. ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
๒. ประถมศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘
๓. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗
๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘
๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๙
๖. ปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓
๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔
๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ...

๔. อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน ๕๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๘.๔๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๖๙
รับราชการ	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๑๕
ลูกจ้าง	จำนวน ๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๙๒
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๓๘
อื่น ๆ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๓๘

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๖๙
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๒๓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๖๙
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๔
การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๕๔
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๘๕
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
การชำระภาษี ต่างๆ	จำนวน ๔๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๙๒
อื่น ๆ	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๕๔

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๐ คน	๖๐ คน	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และอาใจใส่	๖๐ คน	๗๐ คน	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๗๕ คน	๓๕ คน	๒๐ คน	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๕ คน	๘๐ คน	๒๕ คน	-	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๕ คน	๒๔ คน	๑๑ คน	-	-
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๐ คน	๖๐ คน	-	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๐ คน	๖๐ คน	๑๐ คน	-	-
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๐๐ คน	๒๐ คน	๑๐ คน	-	-

ข้อมูล...

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ (คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ)

รายการประเมิน	ร้อยละของความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และอาใจใส่	๔๖.๑๕	๕๓.๘๕	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๗.๖๙	๒๖.๙๒	๑๕.๓๘	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๙.๒๓	๖๑.๕๔	๑๙.๒๓	-	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๓.๐๘	๑๘.๔๖	๘.๔๖	-	-
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	-	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๖.๑๕	๔๖.๑๕	๗.๖๙	-	-
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๖.๙๒	๑๕.๓๘	๗.๖๙	-	-

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....-.....

.....

สรุปความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕

๒. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕

๓. **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๙ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ๒๖.๙๒ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘

๔. **เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓

๕. **มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๘ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๖ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๖

๖. **ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕

๗. **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๘

๘. **การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ มีความพึงพอใจระดับดี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ๗.๖๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัชนี กิมวังตะโก)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก
- เพื่อโปรดทราบ

(นางวารุณี โตทรัพย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก
- เพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นางสาวธัญพร รัตนกุสุมภ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก

(นายวิชา ทองยืน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก

ส่วนราชการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก สำนักงาน ปลัด
ที่ พบ ๗๖๗๐๑/- **วันที่** ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕