



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก

ที่ อบ ๘๖๘๐๕/๑๘

วันที่ 5 เม.ย. 2560

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก ที่มาติดต่อใช้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

(ลงชื่อ)

(นางกรรณิกา โนนใหญ่)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก

- ศศิธร อาราม -

(ลงชื่อ)

(นางพรทิพย์ วรรณทวี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก

ความเห็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก

(ลงชื่อ)

(นายเทียน แผลงฤทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมน้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมน้อย
อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางซึ้ง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๔๓.๐๘
หญิง	๓๗	๕๖.๙๒
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๔.๖๒
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๒๕	๓๘.๔๖
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๓๑	๔๗.๖๙
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๖	๙.๒๓
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๐	๓๐.๗๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๒๔.๖๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒	๑๘.๔๖
อนุปริญญา/ปวส.	๗	๑๐.๗๗
ปริญญาตรี	๑๐	๑๕.๓๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพหลัก		
เกษตรกร	๒๙	๔๔.๖๒
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๒.๓๑
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๐๘
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๑๒.๓๑
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๗.๖๙
รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	๑๓	๒๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๑	๑๖.๙๒
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๐	๑๕.๓๘
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐
๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๑.๕๔
๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๕	๗.๖๙
๖. การใช้ Internet ตำบล	๑	๑.๕๔
๗. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๙.๒๓
๘. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๙.๒๓
๙. การชำระภาษี ต่างๆ	๑๔	๒๑.๕๔
๑๐. อื่น ๆ	๑๑	๑๖.๙๒
รวม	๖๕	๑๐๐.๐๐

สรุป งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยางขึ้นก จำนวน ๖๕ คน ส่วนใหญ่มาขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีต่างๆ ร้อยละ ๒๑.๕๔ การข้อมูลข่าวสารทางราชการและเรื่องอื่นๆ ร้อยละ ๑๖.๙๒ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ร้อยละ ๑๕.๓๘ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคารและการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๙.๒๓ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ ๗.๖๙ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกและการใช้ Internet ตำบล ร้อยละ ๑.๕๔ และในงบประมาณ ๒๕๖๕ ไม่มีการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

* เกณฑ์การประเมินผล

ระดับ	ความพึงพอใจ
๑ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๙ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๑ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๗ รองลงมาเป็นสถานที่ให้บริการสะอาด เพียงพอ เป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๖ และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลยางซึก อำเภอลำลูกเกด จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๘๘.๙๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗.๔๖
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๓๖
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๖๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซึก ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซึ้ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 21-40 ปี ☐ 3. 41-60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ 1. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.
☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร
☐ 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

☐ 2. ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 5. นักเรียน/นักศึกษา

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 6. รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ 1. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
☐ 3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☐ 5. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ 7. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
☐ 9. การชำระภาษี ต่างๆ

☐ 2. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
☐ 4. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
☐ 6. การใช้ Internet ตำบล
☐ 8. การขอจดทะเบียนพาณิชย์
☐ 10. อื่น ๆ (.....)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซึ้ง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความรวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ					
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เพียงพอ เป็นระเบียบ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....