



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน

ที่ พช๗๔๗๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ มีดังนี้

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ได้มีผู้เข้ามารับการบริการด้านต่าง ๆ ทั้งหมด จนสิ้นปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| ๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | จำนวน ๓ คน |
| ๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | จำนวน ๑๑ คน |
| ๓. การชำระค่าบริการขยะ | จำนวน ๔๒ คน |
| ๔. การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ป้าย | จำนวน ๑๕ คน |
| ๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | จำนวน ๖ คน |
| ๖. การจดทะเบียน/แก้ไข/ยกเลิก/คัดสำเนา ทะเบียนพาณิชย์ | จำนวน ๕ คน |
| ๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน ๒๐ คน |
| ๘. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ | จำนวน ๘ คน |
| ๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ | จำนวน - คน |
| ๑๐. อื่น ๆ.....การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด..... | จำนวน ๑๒ คน |

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุนจากการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยมีผู้มารับบริการทั้งหมดจำนวน ๑๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๗ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๐ ซึ่งมีผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ และอยู่ในเกณฑ์ดี

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ลงชื่อ

(นางสาววาสนา ยศรุ่งเรือง)

เจ้าพนักงานธุรการ

- ทราบ

ลงชื่อ

(นายอธิรัฐ อินดีคำ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นางกรภัทร เทื่องน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน

ลงชื่อ

(นายอนุชัย ไต้กิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	 ๕๙ ๖๓	 ๔๘.๓๖ ๕๑.๖๔	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๑๘ ปี ● ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ● ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ● มากกว่า ๕๐ ปี 	 ๒๐ ๔๗ ๔๐ ๑๕	 ๑๖.๓๙ ๓๘.๕๒ ๓๒.๗๙ ๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี ● อื่น ๆ 	 ๕๖ ๖๒ ๔ ๐ ๐	 ๔๕.๙๐ ๕๐.๘๒ ๓.๒๘ ๐.๐๐ ๐.๐๐	
๔. อาชีพ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร ● ลูกจ้าง ● รับราชการ ● ประกอบธุรกิจส่วนตัว ● รับจ้างทั่วไป ● อื่น ๆนักเรียน,นักศึกษา..... 	 ๕๔ ๒๓ ๗ ๑๑ ๒๓ ๔	 ๔๔.๒๖ ๑๘.๘๕ ๕.๗๓ ๙.๐๑ ๑๘.๘๕ ๓.๒๗	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๑๘ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๒.๔๕	
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑	๙.๐๑	
๓. การชำระค่าบริการขยะ	๔๒	๓๔.๔๒	
๔. การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ป้าย	๑๕	๑๒.๒๙	
๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๔.๙๑	
๖. การจดทะเบียน/แก้ไข/ยกเลิก/คัดสำเนา ทะเบียนพาณิชย์	๕	๔.๐๙	
๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	๑๖.๓๙	
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๘	๖.๕๕	
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-	
๑๐. อื่น ๆ.....การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด.....	๑๒	๙.๘๓	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามในการขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุ่น ส่วนใหญ่มารับบริการในเรื่องของการชำระค่าบริการขยะเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๒ รองลงมาคือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๙ การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ป้าย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๙ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๓ ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๑ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๕ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๑ การจดทะเบียน/แก้ไข/ยกเลิก/คัดสำเนา ทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๙ และขอใช้บริการน้อยที่สุด คือ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๕

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐	๕๓	๕๖	๓	๐	๓.๕๗	๗๑.๔๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕	๕๐	๕๐	๗	๐	๓.๖๐	๗๑.๙๗
เฉลี่ยรวม						๓.๕๙	๗๑.๗๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๑๖	๕๙	๒๗	๐	๓.๒๔	๖๔.๗๕
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐	๒๐	๖๕	๒๗	๐	๓.๑๑	๖๒.๑๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๓๖	๓๔	๓๒	๐	๓.๓๖	๖๗.๒๑
เฉลี่ยรวม						๓.๒๓	๖๔.๗๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๐	๓๘	๒๘	๑๖	๐	๓.๘๔	๗๖.๗๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑	๓๕	๖๒	๒๔	๐	๓.๑๑	๖๒.๑๓
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๓	๑๖	๖๙	๒๔	๐	๓.๑๕	๖๒.๙๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๐	๓๘	๙	๕	๐	๔.๔๒	๘๘.๓๖
เฉลี่ยรวม						๓.๖๑	๗๒.๒๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	๕๙.๕๑
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๖	๓๐	๒๔	๑๒	๐	๔.๐๗	๘๑.๓๑
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๐	๓๐	๓๔	๑๘	๐	๓.๗๕	๗๕.๐๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓	๑๘	๕๑	๒๐	๐	๓.๕๒	๗๐.๔๙
เฉลี่ยรวม						๓.๕๘	๗๑.๖๐

สรุป

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐	ดีมาก
๓.๕๐ - ๔.๔๙	ดี
๒.๕๐ - ๓.๔๙	พอใช้
๑.๕๐ - ๒.๔๙	ควรปรับปรุง
น้อยกว่า ๑.๕๐	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๘ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๗ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ ตามลำดับ สรุปด้านเวลาอยู่ในเกณฑ์ ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๑ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๖ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๕ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗ และ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๓ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๑ ตามลำดับ สรุปด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ พอใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๖ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ รองลงมาเป็นการเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๒ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ตามลำดับ สรุปด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๑ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๘ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ ดี

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของ อบต.น้ำซุน อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๓.๕๙	๗๑.๗๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๓.๒๓	๖๔.๗๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๖๑	๗๒.๒๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๘	๗๑.๖๐
รวม ๔ ด้าน	๓.๕๐	๗๐.๐๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๗ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ดี

