



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบล (สำนักปลัด โทร. ๐ ๔๔๐๖ ๙๗๒๓)

ที่ สร.๗๘๕๐๑.๑/ ๐๘๔๘ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๔ ที่เน้นให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการในงานบริการอย่างรวดเร็ว

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการรวบรวมและสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก 
(บุญลักษณ์ สมสวย)

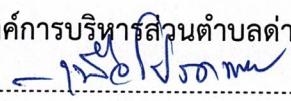
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.



(นายสงเสริม นิยมเหมาะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายชนะศักดิ์ หงษ์ทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

การพิจารณา/ สั่งการของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล



(นายศิริชัย ตันศิริตานนท์)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

/ส่วนที่ ๑...

ส่วนที่ ๑ แบบสรุปผลการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๕	๔๖.๘๘
หญิง	๑๗	๕๓.๑๒
รวม	๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า มีเพศหญิงตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๒ เพศชายตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๘

๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒	๖.๒๕
๔๑ - ๕๙ ปี	๓๐	๙๓.๗๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุดคือ ช่วงอายุ ๔๑-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมา ช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ตามลำดับ

๑.๓ ระดับการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๖	๕๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๔๖.๘๘
ปวส./อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑	๓.๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่าวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุดคือ วุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และรองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๘

๑.๔ ประเภทตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	๐	๐.๐๐
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๙	๕๙.๓๘
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๓	๔๐.๖๒
ผู้ประกอบการ/องค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุดคือ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๘ และรองลงมาประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๒

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าน ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตารางความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าน ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านเวลา						
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๗	-	-	-	๙๕.๖๓
๒. ความรวดเร็วในการบริการ	๒๒	๑๐	-	-	-	๙๓.๗๕
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๓. การติดป้ายประกาศหรือข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๙	๑๒	๑	-	-	๙๑.๒๕
๔. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๙	๑๓	-	-	-	๙๑.๘๘
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๒๕	๖	๑	-	-	๙๕.๐๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๓	-	-	-	๙๘.๑๓
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙	๓	-	-	-	๙๘.๑๓
๘. ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๓	๙	-	-	-	๙๔.๓๘
๙. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ดี	๒๗	๕	-	-	-	๙๖.๘๘
๑๐. รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๒๓	๙	-	-	-	๙๔.๓๘
๑๑. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๓๐	๒	-	-	-	๙๘.๗๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๒. การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๑๒	-	-	-	๙๒.๕๐
๑๓. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	๒๐	๑๒	-	-	-	๙๒.๕๐
๑๔. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๒๒	๑๐	-	-	-	๙๓.๗๕
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๑	๑๑	-	-	-	๙๓.๑๓
ร้อยละเฉลี่ย						๙๔.๖๗

จากตารางพบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕ รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ, ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ : - ไม่มี -

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่าน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	แบบสอบถามข้อที่ 1	25	7	0	0	0	32	4.78	95.63	0.41	มากที่สุด
2	แบบสอบถามข้อที่ 2	22	10	0	0	0	32	4.69	93.75	0.46	มากที่สุด
3	แบบสอบถามข้อที่ 3	19	12	1	0	0	32	4.56	91.25	0.56	มากที่สุด
4	แบบสอบถามข้อที่ 4	19	13	0	0	0	32	4.59	91.88	0.49	มากที่สุด
5	แบบสอบถามข้อที่ 5	25	6	1	0	0	32	4.75	95.00	0.50	มากที่สุด
6	แบบสอบถามข้อที่ 6	29	3	0	0	0	32	4.91	98.13	0.29	มากที่สุด
7	แบบสอบถามข้อที่ 7	29	3	0	0	0	32	4.91	98.13	0.29	มากที่สุด
8	แบบสอบถามข้อที่ 8	23	9	0	0	0	32	4.72	94.38	0.45	มากที่สุด
9	แบบสอบถามข้อที่ 9	27	5	0	0	0	32	4.84	96.88	0.36	มากที่สุด
10	แบบสอบถามข้อที่ 10	23	9	0	0	0	32	4.72	94.38	0.45	มากที่สุด
11	แบบสอบถามข้อที่ 11	30	2	0	0	0	32	4.94	98.75	0.24	มากที่สุด
12	แบบสอบถามข้อที่ 12	20	12	0	0	0	32	4.63	92.50	0.48	มากที่สุด
13	แบบสอบถามข้อที่ 13	20	12	0	0	0	32	4.63	92.50	0.48	มากที่สุด
14	แบบสอบถามข้อที่ 14	22	10	0	0	0	32	4.69	93.75	0.46	มากที่สุด
15	แบบสอบถามข้อที่ 15	21	11	0	0	0	32	4.66	93.13	0.47	มากที่สุด
	รวม	354	124	2	0	0	480	4.73	94.67	0.43	มากที่สุด