



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย.....

ที่ พท ๗๑๖๐๑ / วันที่๔..... ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการต่างๆ ณ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางนริศรา บุญพันธ์)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็น.....

(นางสาวเจชะฮายาดี หะยีเตชะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นายขจรพงศ์ มีขำ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นายขจรพงศ์ มีขำ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ (๑.๑) เพศชาย จำนวน ๔๑ คน (๑.๒) เพศหญิงจำนวน ๕๙ คน
๒. อายุ (๒.๑) ต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๑๒ คน (๒.๒) ๒๕ - ๓๔ ปี จำนวน ๒๙ คน
(๒.๓) อายุ ๓๕ - ๔๔ ปี จำนวน ๒๑ คน (๒.๔) อายุ ๔๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๘ คน
๓. ระดับการศึกษา (๓.๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗๐ คน (๓.๒) ปริญญาตรี จำนวน ๓๐ คน
๔. อาชีพ (๔.๑) รับราชการ จำนวน ๙ คน (๔.๒) ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๘ คน
(๔.๓) เกษตรกรรม จำนวน ๕๗ (๔.๔) รับจ้าง จำนวน ๑๖ คน
๕. รายได้ต่อเดือน (๕.๑) ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๒ คน (๕.๒) ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน
(๕.๓) ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน (๕.๔) มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ คน

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๒ ราย | การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจำนวน ๒ ราย |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๑ ราย | การชำระภาษีป้าย จำนวน ๔ ราย |
| การชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๒๒ ราย | การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๘ ราย |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๔๑ ราย | การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๑๐ ราย |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-	-	๑๑	๔๔	๔๕
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงขั้นตอน	-	-	๑๘	๕๐	๓๒
๓. ความเป็นธรรมในการให้บริการ	-	-	๙	๔๐	๕๑
๔. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	-	-	๘	๕๒	๔๐
๕. ระยะเวลาการให้บริการ	-	-	-	๕๑	๔๙
๖. ความสุภาพ มารยาทของเจ้าหน้าที่	-	-	-	๔๒	๕๘
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกาย	-	-	๘	๔๒	๕๐
๘. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	-	-	-	๔๑	๕๙
๙. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ในการให้บริการ	-	-	-	๕๘	๔๒
๑๐. เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ	-	-	-	๒๑	๗๙
๑๑. ความสะดวกในการเดินทาง	-	-	-	๔๑	๕๙
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	๕	๓๒	๖๓
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์	-	-	๕	๗๕	๒๐
๑๔. คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์	-	-	๒๕	๗๐	๕
๑๕. การจัดสถานที่	-	-	๔๑	๒๑	๓๘
๑๖. ป้ายข้อความมีความชัดเจน	-	-	๑๔	๕๖	๓๐
๑๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	-	-	๒๑	๕๒	๒๗
๑๘. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	-	-	๔๕	๒๒	๒๘
๑๙. ความสะดวกต่อช่องทางการให้บริการ	-	๒	๔๓	๒๒	๓๓
๒๐. ความเหมาะสมของช่องทางให้บริการ	-	-	๕๐	๓๒	๑๘

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกทราย อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 25 ปี 2) 25 - 34 ปี 3) 35 - 44 ปี 4) 45 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ธุรกิจส่วนตัว 3) เกษตรกรรม
 4) รับจ้าง 5) อื่นๆ.....
5. รายได้ต่อเดือน 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,001- 15,000 บาท
 3) 15,001- 20,000 บาท 4) มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล |
| <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การรับสมัครเด็กนักเรียน |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | <input type="checkbox"/> การชำระค่าธรรมเนียมขยะ | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย |
| <input type="checkbox"/> การชำระค่าน้ำประปา | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | <input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร | |
| <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... | |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
6. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
12. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
14. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
15. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ให้บริการ					
16. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
17. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
18. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ					
19. ความสะดวกต่อช่องทางการให้บริการ					
20. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ					

*โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริหาร (ซึ่งงานบริหาร).....

.....