



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย

ที่ สป. ๘๑๐๐๑/๑๗๘

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒


เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย

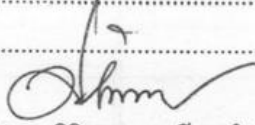
ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย ได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามรายละเอียดที่แนบท้ายนี้


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

  
(นางสาวจันทนา มาลา)  
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

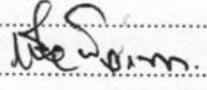
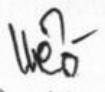
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....  
  
(นางศิริวรรณ เขียวคำ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


.....  
.....  
  
(นางทัศนมน ภูพานิช)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....  
  
  
(นายประวิติ ประสารภักดิ์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

.....  
.....  
  
(นายคชานนท์ แก้วสุริยาภรณ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๑-เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๕ คน หญิง จำนวน ๓๕ คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

รายการประเมิน	จำนวน (คน)
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๓. การใช้ Internet ตำบล	๔
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐
๖. การออกแบบอาคาร	๖
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๑
๘. การชำระภาษีป้าย	๑๒
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๖
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๗
๑๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๙
๑๕. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕
๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๗
๑๗. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	๐
๑๘. อื่นๆ	๐

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดียิ่งดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๔	๑๖	-	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๘๐	๒๐	-	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๑	๑๙	-	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๘	๒๒	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๒	๑๘	-	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐	๒๐	-	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๗๙	๒๑	-	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๓	๑๗	-	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๙	๑๑	-	-	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๘	๒๒	-	-	-
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๘๕	๑๕	-	-	-
๓.๔ อาคารที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๗	๑๓	-	-	-

#### ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายควรปรับปรุงด้านใด

รายการประเมิน	จำนวน
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๘
๒. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๘
๓. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๖
๔. ด้านบริการการรับชำระภาษี	๙
๕. ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๕
๖. อื่นๆ	๖๔

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีเพศชาย จำนวน ๓๘ คน เพศหญิง จำนวน ๖๒ คน

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ มากที่สุด จะเป็นเรื่อง การชำระภาษี จำนวน ๑๒ คน ส่วนเรื่องที่ขอรับบริการน้อยที่สุด คือ การใช้ Internet จำนวน ๔ คน

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน สรุปได้มีดังนี้

#### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๔

- ตอบมาก จำนวน ๑๖ คน เฉลี่ยร้อยละ ๑๖

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๐

- ตอบมาก จำนวน ๒๐ คน เฉลี่ยร้อยละ ๒๐

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๑ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๑

- ตอบมาก จำนวน ๑๙ คน เฉลี่ยร้อยละ ๑๙

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๗๘

- ตอบมาก จำนวน ๒๒ คน เฉลี่ยร้อยละ ๒๒

## ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๒ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๒
- ตอบมาก จำนวน ๑๘ คน เฉลี่ยร้อยละ ๑๘

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๐ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๐
- ตอบมาก จำนวน ๒๐ คน เฉลี่ยร้อยละ ๒๐

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๗๙ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๗๙
- ตอบมาก จำนวน ๒๑ คน เฉลี่ยร้อยละ ๒๑

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๓
- ตอบมาก จำนวน ๑๗ คน เฉลี่ยร้อยละ ๑๗

## ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๙
- ตอบมาก จำนวน ๑๑ คน เฉลี่ยร้อยละ ๑๑

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๗๘
- ตอบมาก จำนวน ๒๒ คน เฉลี่ยร้อยละ ๒๒

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๕ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๕
- ตอบมาก จำนวน ๑๕ คน เฉลี่ยร้อยละ ๑๕

๓.๔ อาคารที่มีความสะอาด ปลอดภัย

- ตอบมากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็น เฉลี่ยร้อยละ ๘๗
- ตอบมาก จำนวน ๑๓ คน เฉลี่ยร้อยละ ๑๓

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามในการรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อยู่ในระดับที่ดีมาก และมาก ไม่มีผู้ตอบ ปานกลาง น้อย ควรปรับปรุง

## ๔. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายควรปรับปรุงด้านใดบ้าง

๔.๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๘ คน

๔.๒ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๘ คน

๔.๓ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จำนวน ๖ คน

๔.๔ ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน ๙ คน

๔.๕ ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๕ คน

๔.๖ อื่นๆ จำนวน ๖๔ คน

สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อยากรู้ให้ทาง อบต. ปรับปรุงด้าน วิธีการชำระภาษี มากที่สุด และปรับปรุงด้านบริการอนุญาตสร้างอาคาร น้อยที่สุด

สรุปผลการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย ตอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน ณ จุดบริการประชาชน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒