LPA

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน โทรศัพท์ ๐ ๔๔๙๘ ๗๐๐๗

ที่ นม ๗๘๔๐๑/ ๔๗๘ วันที่ 17 ต.ค. 2565

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยขอความร่วมมือผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตอบแบบประเมินฯ ตามความเป็นจริง นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด ได้จัดทำสรุปผลการประเมินฯ และนำข้อมูลการประเมินดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อรวบรวมผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการต่อไป รายละเอียดผลการประเมินตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางฐิตาภีรณ์ วงษ์อมรวิทย์)
ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(นายกำจัด โทรัตน์)
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

.....

(นายกำจัด โทรัตน์)
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน

ความเห็นของนายก อบต.

.....

(นายบุญมี บุญจันทึก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน

กองช่าง

- ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ☐ การขออนุญาตขุดดิน / ถมดิน
- ☐ การขออนุญาตงานควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน
- ☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ☐ การขออนญาตจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ อื่น ๆ ระบุ เรื่องที่ขอรับบริการ.....

งานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

- ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ☐ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- ☐ อื่น ๆ ระบุ เรื่องที่ขอรับบริการ.....

กองสวัสดิการสังคม

- ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การรับบริการคำร้องทั่วไป
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน อื่น ๆ .....

กองการศึกษา

- ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การรับสมัครเด็กปฐมวัย
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน อื่น ๆ .....

งานกิจการประปา

- ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การรับบริการคำร้องทั่วไป
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	○	○	○	○	○
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	○	○	○	○	○
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	○	○	○	○	○
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	○	○	○	○	○

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ขั้นตอนการให้บริการมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	○	○	○	○	○
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	○	○	○	○	○
2.3 มีผลลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	○	○	○

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	○	○	○	○	○
3.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการ	○	○	○	○	○
3.3 อาคารถานที่มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย	○	○	○	○	○

4. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ ของ อบต.บ้านหัน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ ชุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ผู้มาใช้บริการให้บริการงานด้านต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งแบ่งเป็นรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ

เพศชาย จำนวน ๓๕ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๓๕.๐๐	
เพศหญิง จำนวน ๖๕ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๖๕.๐๐	

๑.๒ อายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๐
- อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	จำนวน ๗ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๗.๐๐
- อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๐๐
- อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๙ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๒๙.๐๐
- อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๒๔.๐๐
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒๗ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๒๗.๐๐

๑.๓ การศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๓๐.๐๐
- มัธยมศึกษา/ปวช.	จำนวน ๒๖ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๒๖.๐๐
- อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๘ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๘.๐๐
- ปริญญาตรี	จำนวน ๓๒ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๓๒.๐๐
- ปริญญาโท	จำนวน ๔ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๔.๐๐
- อื่น ๆ		

๑.๔ อาชีพ

- เกษตรกร	จำนวน ๕๒ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๕๒.๐๐
- ลูกจ้างเอกชน/ส่วนราชการ	จำนวน ๘ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๘.๐๐
- รับราชการ	จำนวน ๗ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๗.๐๐
- รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๑๓ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๐๐
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๒๐.๐๐
- อื่น ๆ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็น ร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

สำนักปลัด
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑
- การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓
- การขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ / คนพิการ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕
- การขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ / คนพิการ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒
- การรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

กองคลัง
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การชำระภาษีป้าย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๕
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๕
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

กองช่าง
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๓๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๘
- การขออนุญาตขุดดิน / ถมดิน จำนวน ๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕
- การขออนุญาตงานควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

งานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓
- การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๑
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๑
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

กองสวัสดิการสังคม

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การรับบริการคำร้องทั่วไป จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

กองการศึกษา

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การรับสมัครเด็กปฐมวัย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๐
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

งานกิจการประปา

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐
- การรับบริการคำร้องทั่วไป จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓
- อื่น ๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (มากที่สุด/มาก/ปานกลาง/น้อย/ควรปรับปรุง)

รายการผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ ของ อบต.บ้านหัน ทั้ง ๓ ด้าน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒ มีความพึงพอใจระดับ มาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ด้านที่ ๒ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

๒.๓ มีผลลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗ มีความพึงพอใจระดับ มาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ และมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ด้านที่ ๓ ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

๓.๒ มีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการ

๓.๓ อาคารถานที่มีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย

ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙ มีความพึงพอใจระดับ มาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ และมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** เฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๓๓ มีความพอใจอยู่ในระดับ **มาก** เฉลี่ยร้อยละ ๘.๓๓ และมีความพอใจในระดับ **ปานกลาง** เฉลี่ยร้อยละ ๒.๓๓ <u>ส่วนระดับน้อยและควรปรับปรุง ไม่มี</u>

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางฐิตาภรณ์ วงษ์อมรวิทย์)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป