



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง โทรศัพท์ ๐๓๘ ๒๑๘๘๐๑-๓

ที่ ชบ ๗๓๖๐๑/๔๘๑

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ (แบบสอบถามออนไลน์ QR Code) สรุปรายงานความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง ได้รวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวนรวม ๑๓๒ ราย เป็นชาย ๕๘ คน หญิง ๗๔ คน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเสนอมาพร้อมนี้

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้างมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลต่อไป และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวณัฐชีกานต์ พรหมน้อย)

หัวหน้าสำนักปลัด

/-ความเห็นของรองปลัด...

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง..... พรพ



(นายไพบุลย์ เลิศภัทรนิต)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง..... -พรพ



(นายสาธิต พิรุธสาร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง..... พรพ



(นายไพโรจน์ กังวลกิจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

สรุปผลการแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๓๒ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ	๑. ชายจำนวน	๕๘ คน	๔๓.๘%
	๒. หญิงจำนวน	๗๔ คน	๕๖.๒%
๒. อายุ			
	๑. ช่วงอายุ ๑๕ - ๓๕	จำนวน ๗ คน	๕.๓%
	๒. ช่วงอายุ ๓๖ - ๔๕	จำนวน ๒๗ คน	๒๐.๕%
	๓. ช่วงอายุ ๔๖ - ๕๕	จำนวน ๕๔ คน	๔๐.๙%
	๔. ช่วงอายุ ๕๖ - ๖๕	จำนวน ๓๐ คน	๒๒.๗%
	๕. ช่วงอายุ ๖๖ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๔ คน	๑๐.๖%
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด			
	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๗ คน	๕.๓%
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๓ คน	๙.๙%
	๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๓๔ คน	๒๖.๐%
	๔. อนุปริญญา / ปวส.	จำนวน ๓๐ คน	๒๒.๙%
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๔๓ คน	๓๒.๘%
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๔ คน	๓.๑%
	๗. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	จำนวน - คน	-
๔.อาชีพ			
	๑. เกษตรกร	จำนวน ๓๙ คน	๒๙.๕๕%
	๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๔๗ คน	๓๕.๖%
	๓. รับราชการ	จำนวน ๑๑ คน	๘.๓๓%
	๔. ลูกจ้าง	จำนวน ๒๘ คน	๒๑.๒๑%
	๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓ คน	๒.๓๐%
	๖. อื่น ๆ	จำนวน ๔ คน	๓.๐๑%

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอมูลข่าวสารทางราชการ ๑๖ คน
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๘๐ คน
 .การใช้ Internet ตำบล - คน
 ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๒ คน
 การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ๔๙ คน
 ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๒๒ คน
 เกี่ยวกับการศึกษา ๑ คน
 อื่นๆ ๓๔ คน

การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ๓๕ คน
 การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ๘ คน
 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๑๐ คน
 การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ๑๒ คน
 ด้านการศึกษา ๒๙ คน
 ขอนหนังสือรับรอง ๑ คน
 ติดต่อขอใช้ห้องประชุม ๑ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๑๗/ ๘๘.๖๔	๑๕/ ๑๑.๓๖			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑๖/ ๘๗.๘๘	๑๖/ ๑๒.๑๒			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๑๕/ ๘๗.๑๒	๑๗/ ๑๒.๘๘			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๑๗/ ๘๘.๖๔	๑๕/ ๑๑.๓๖			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๑๓/ ๘๕.๖๐	๑๙/ ๑๔.๔๐			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๑๘/ ๘๙.๓๙	๑๔/ ๑๐.๖๑			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๑๗/ ๘๘.๖๔	๑๕/ ๑๑.๓๖			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา	๑๒๓/ ๙๓.๑๘	๙/ ๖.๘๒			

สรุปผลการประเมิน

จากตารางสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๘ ลำดับที่สอง คือ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย , เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และ ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ ส่วนข้อที่คะแนนต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

มีผู้แสดงความคิดเห็นดังนี้

สถานที่สะอาด เจ้าหน้าที่บริการดี

บริการดี สถานที่สะอาด

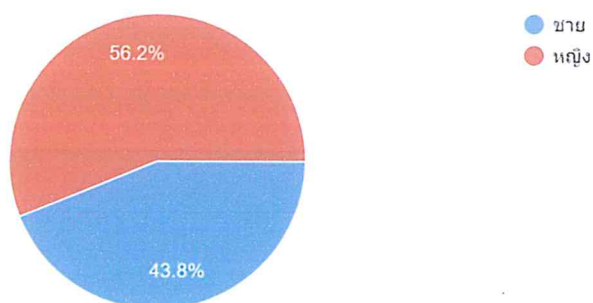
อบต.ช่วยเหลือโรงเรียนดีมาก

อยากให้มีการทำหมันสุนัขและแมวฟรี

สรุปผลลัพธ์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือ ช้าง อำเภอนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

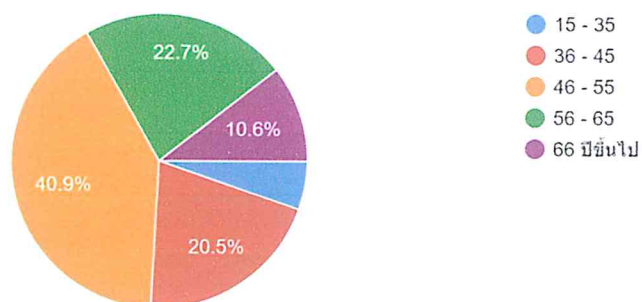
1. เพศ

คำตอบ 132 ข้อ



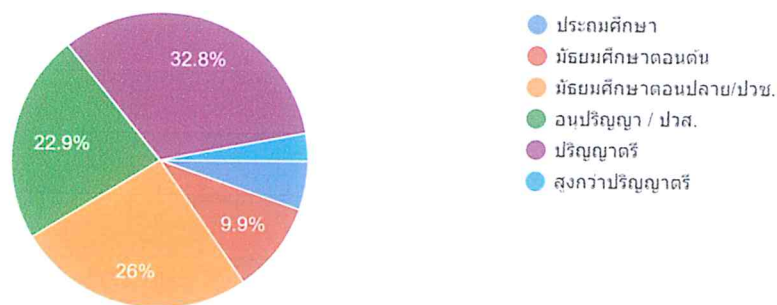
2. อายุ

คำตอบ 132 ข้อ



3. จบการศึกษาระดับสูงสุด

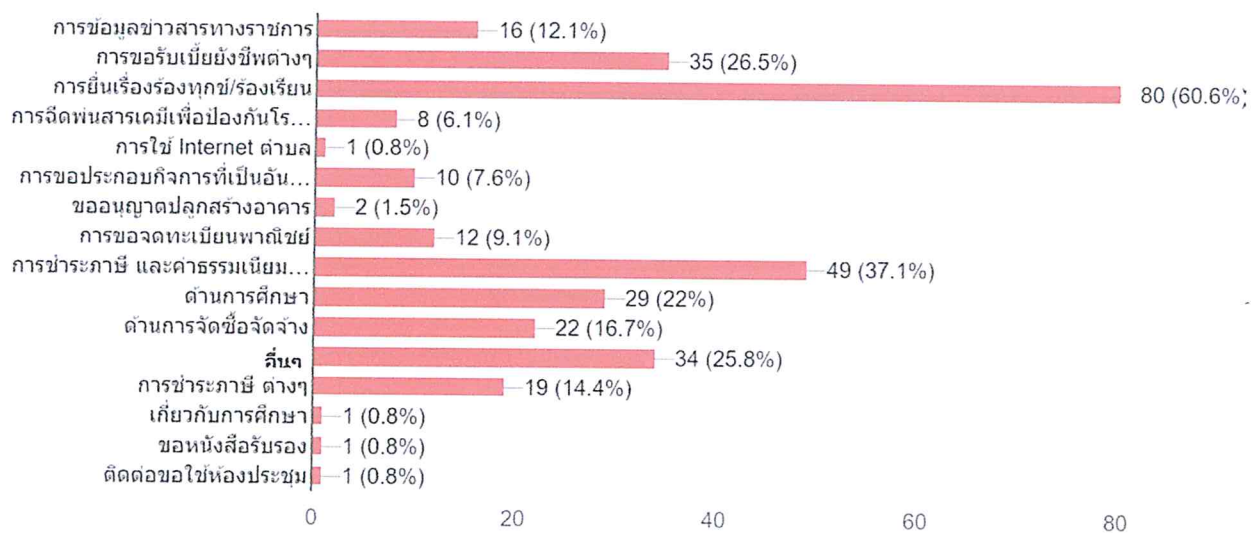
คำตอบ 131 ข้อ



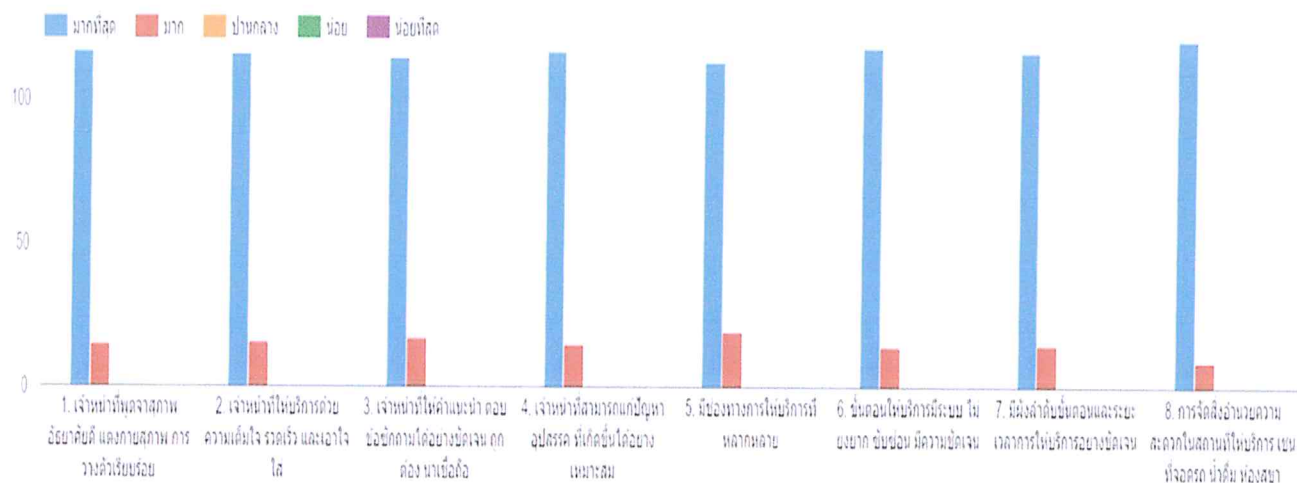
ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 132 ข้อ



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช่วง อ.หนองใหญ่ จ.ชลบุรี



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำตอบ 4 ข้อ

สถานที่สะอาด เจ้าหน้าที่บริการดี

บริการดี สถานที่สะอาด

อบต.ช่วยเหลือโรงเรียนดีมาก

อยากให้มึบริการทำหมันสุนัขและแมวฟรี