



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา

ที่ นศ.๘๑๘๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเสาเกา รายละเอียดดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป - ชาย จำนวน ๑๑๑ คน ,ผู้หญิง จำนวน ๑๑๙ คน รวมทั้งสิ้น ๒๓๐ คน

ชื่อ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุป(ร้อยละ)
๑. เพศ													
♂ ชาย	๘	๑๐	๘	๕	๒๐	๕	๘	๘	๘	๘	๘	๑๕	๔๘.๒๖ (๑๑๑/๒๓๐*๑๐๐)
♀ หญิง	๒	๒๐	๒	๒๐	๕	๑๒	๑๒	๕	๒	๗	๗	๒๕	๕๑.๗๔ (๑๑๙/๒๓๐*๑๐๐)
๒. อายุ													
♂ อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐.๐๐
♂ ๒๑-๔๐ ปี	๐	๑๐	๐	๑๐	๑๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒๘	๒๕.๒๒
♂ ๔๑-๖๐ ปี	๕	๙	๕	๙	๙	๙	๑๕	๙	๕	๙	๙	๙	๔๔.๓๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๑	๕	๖	๖	๘	๕	๔	๕	๖	๖	๓	๓๐.๔๓
๓.ระดับการศึกษา													
♂ ประถม	๘	๑๐	๘	๑๐	๑๐	๑๐	๘	๑๐	๘	๑๐	๑๐	๕	๔๔.๐๓
♂ มัธยม	๒	๑๐	๒	๑๐	๑๐	๗	๑๒	๓	๒	๕	๕	๑๐	๓๒.๑๐
♂ ปริญญาตรี	๐	๑๐	๐	๕	๕	๐	๐	๑๐	๐	๐	๐	๒๕	๒๒.๖๓
♂ สูงกว่า	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๑.๒๓
๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ													
♂ เกษตรกร	๓	๑๐	๓	๑๐	๑๐	๑๐	๕	๑๐	๓	๑๐	๑๐	๓๐	๕๑.๘๒
♂ ผู้ประกอบการ	๔	๘	๔	๕	๕	๕	๔	๓	๔	๕	๕	๒	๒๔.๕๕

ข้อ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปความพึงพอใจ
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๒	๔.๔	๔.๒	๔.๔๔	๔.๔๔	๔.๕๓	๕.๑๕	๓.๙๒	๔.๒	๔.๒	๔.๒	๔.๗๕	๘๗.๗๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๖	๔.๔	๔.๖	๔.๔๘	๔.๔๘	๔.๕๙	๔.๘	๔.๒๓	๔.๖	๔.๔	๔.๔	๕	๙๐.๙๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕	๔.๕	๔.๕	๔.๔	๔.๔	๔.๔๗	๔.๒๕	๔.๑๕	๔.๕	๔.๓๓	๔.๓๓	๕	๘๘.๘๘
รวม													๙๐.๐๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก													
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๖	๔.๕๗	๔.๖	๔.๔๘	๔.๔๘	๔.๕๙	๔.๘	๔.๒๓	๔.๖	๔.๗๓	๔.๗๓	๔.๘๘	๙๒.๑๕
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๗	๔.๖	๔.๗	๔.๒๘	๔.๒๘	๔.๒๙	๔.๒	๔.๓๑	๔.๗	๔.๘	๔.๘	๔.๘๘	๙๐.๙๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๕	๔.๓๗	๔.๕	๔.๔	๔.๔	๔.๔๗	๔.๕	๔.๑๕	๔.๕	๔.๖๗	๔.๖๗	๔.๘๘	๙๐.๐๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๓	๔.๔๗	๔.๓	๔.๕๒	๔.๕๒	๔.๖๕	๔.๖๕	๔	๔.๓	๔.๕๓	๔.๕๓	๔.๘๘	๘๙.๔๒
รวม													๙๐.๖๒
๕. ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๖	๔.๔	๔.๖	๔.๔๔	๔.๕๒	๔.๕๓	๔.๘	๔.๒๓	๔.๖	๔.๗๓	๔.๓๓	๔.๙๕	๙๑.๒๒
รวม													๙๑.๒๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.เสาภา คิดเป็นร้อยละดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๑.๒๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๑๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๐๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๖๒
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ (๙๑.๒๗+๙๑.๑๐+๙๐.๐๖+๙๐.๖๒/๔๐๐*๑๐๐)	๙๐.๗๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของ อบต.เสาเภา ในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๗

จุดเด่นขององค์กร

๑. บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะในการทำงาน
๒. บริการดี ติดต่อสสะดวก ให้คำปรึกษาได้ดี
๓. มีความรวดเร็วในการประสานงาน
๔. ติดต่อดีสะดวก
๕. มีเจ้าหน้าที่บริการตลอด/มีใจให้บริการ
๖. เจ้าหน้าที่น่ารักและเป็นกันเอง อธิบายข้อสงสัยได้โดยละเอียดได้ถูกต้องครบถ้วน
๗. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ บริการเป็นกันเอง ประทับใจ
๘. บุคลากรมีอัธยาศัยดีมาก อำนาจความสะดวกในส่วนของการให้ข้อมูลละเอียดตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง

๑. เจ้าหน้าที่บางคน หน้าตาไม่เป็นมิตร(ส่วนน้อย)
๒. ผู้ให้บริการน้อยเกินไป

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ไม่ใช้น้ำเสียงที่ไม่ดี
๒. ควรมีบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์บริเวณส่วนหน้า อบต. เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

นางฤทธิ กลับมิตร
(นางสาวนางฤทธิ กลับมิตร)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดอบต.

(ลงชื่อ)

อังคณา วารี
(นางสาวอังคณา วารี)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.เสาเภา

ความเห็นของปลัดออบต.

(ลงชื่อ) ธนภัทร ใจแจ้ง
(นายธนภัทร ใจแจ้ง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเถา

ความเห็นของ นายกอบต.

(ลงชื่อ) นิตินัย เอี่ยมชลวิเลิศ
(นายนิตินัย เอี่ยมชลวิเลิศ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสาเถา

