



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

โทร ๐-๓๖๗๐-๖๐๖๓

ที่ ลบ ๘๐๕๐๑/

ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการบริการประจำปี ๒๕๖๒

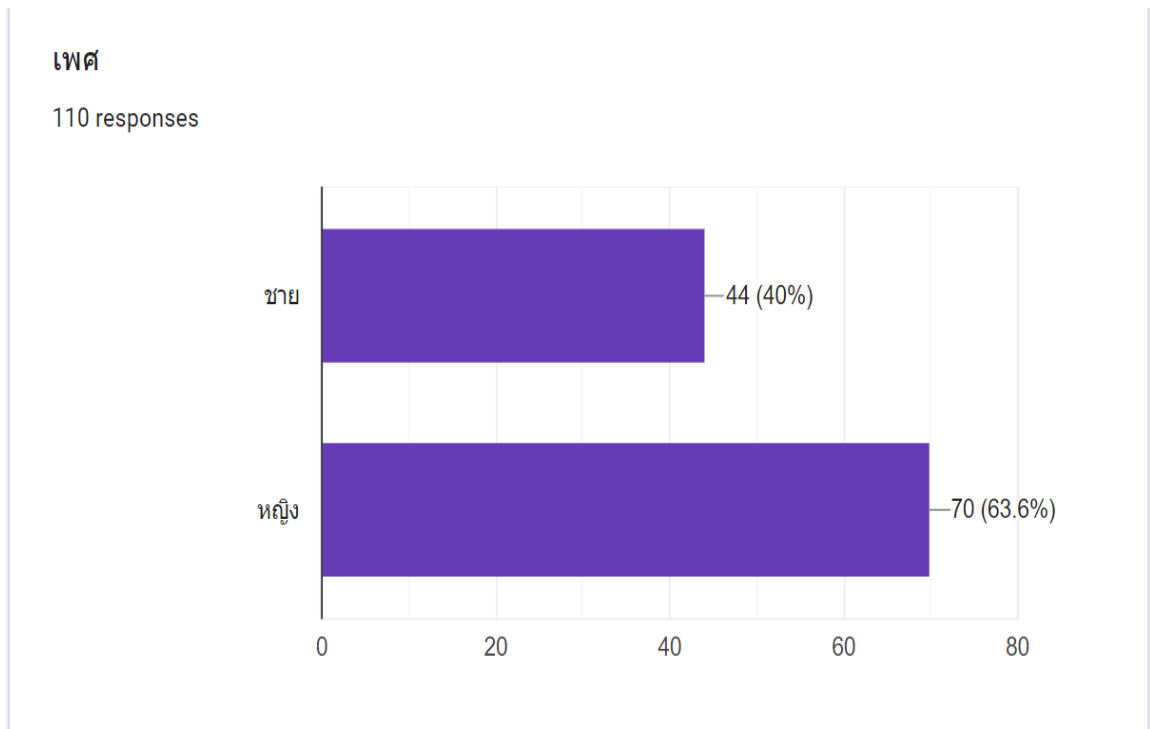
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(เดือนมกราคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน๑๑๐..... คน มีรายละเอียดดังนี้

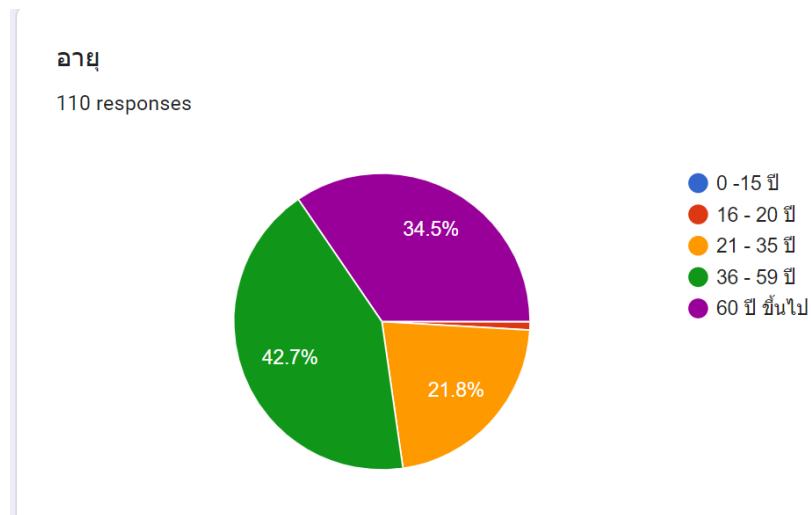
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ หญิง ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖ รวม ๑๑๐ คน
-



๓. อายุ

- ๐ - ๑๕ ปี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
- ๑๖ - ๒๐ ปี	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑
- ๒๑ - ๓๕ ปี	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘
- ๓๖ - ๕๙ ปี	จำนวน ๔๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗
- ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕

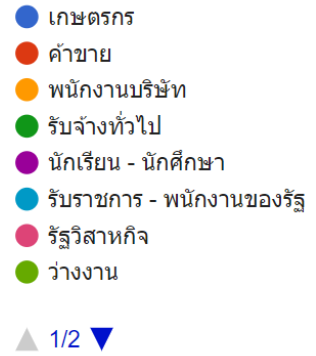
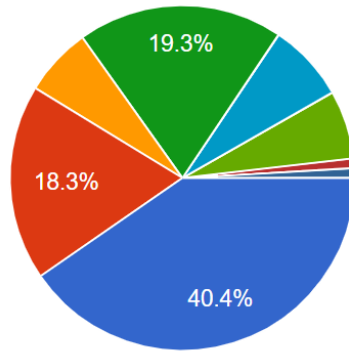


๔. อาชีพ

- เกษตรกร	จำนวน ๔๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔
- ค้าขาย	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓
- พนักงานบริษัท	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๔
- รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓
- นักเรียน - นักศึกษา	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
- รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓
- นักเรียน - นักศึกษา	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
- ราชการ - พนักงานของรัฐ	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๓
- รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
- ว่างาน	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๔
- นักเรียน - นักศึกษา	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
- ครู	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๙
- ลูกจ้าง	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๙

อาชีพ

109 responses

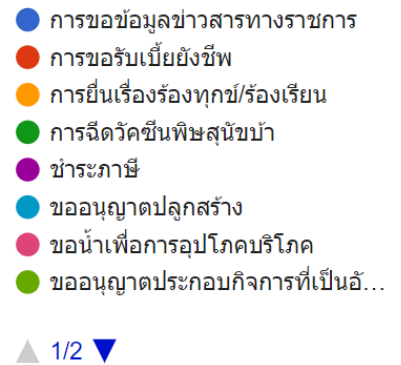
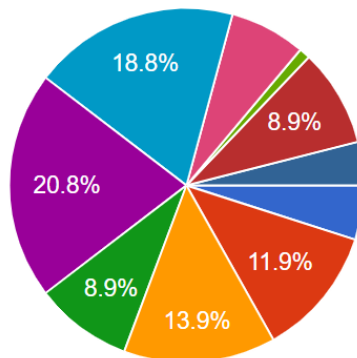


ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๑
๒. การขอรับเบียร์ยังชีพ	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙
๔. การฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๙
๕. ชำระภาษี	จำนวน ๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘
๖. ขออนุญาตปลูกสร้าง	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘
๗. ขอน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๙
๘. งานทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๙
๙. สมัครเรียน ศพด.	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔

(ส่วนที่ 2) เรื่องขอรับบริการ

101 responses



ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ดีที่สุด (คน)	ดีมาก (คน)	พอใช้ (คน)	ปรับปรุง (คน)
	๑. ด้านผู้ให้บริการ				
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๗๘	๓๑	๑	๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๐	๒๘	๒	๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ	๘๐	๒๗	๓	๐
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๘๑	๒๗	๒	๐
	๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๔	๓๓	๓	๐
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๔	๓๔	๒	๐
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๗๖	๓๒	๒	๐
๔	มีผังลำดับขั้นตอนเวลาการให้บริการชัดเจน	๗๘	๒	๓	๐
	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม	๗๗	๓๓	๐	๐
๒	มีเครื่องมือ / อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๘๔	๓๔	๑	๐
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	๗๖	๓๒	๒	๐
๔	อาคารสถานที่มีความปลอดภัย	๘๔	๒๕	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
อายุประมาณ ๓๖ - ๕๙ ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป เข้ามารับ
บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวมส่วนใหญ่เป็นเรื่องการรับชำระภาษี รองลงมาขอ
อนุญาตปลูกสร้างอาคาร

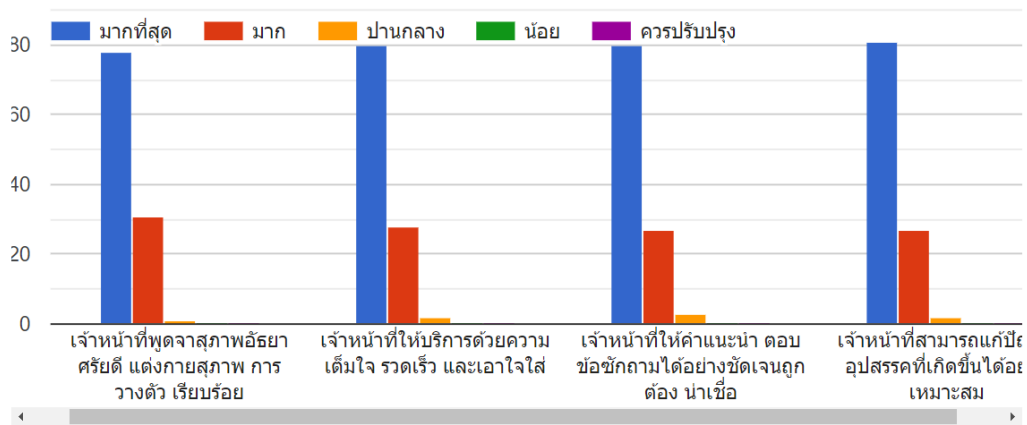
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ดังนี้

๒.๑ ด้านผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๘ ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๙๔
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ร้อยละ ๙๔.๑๘
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ ร้อยละ ๙๗.๖๔
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙๔.๓๖

(ส่วนที่ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจ 1.ด้านผู้ให้บริการ

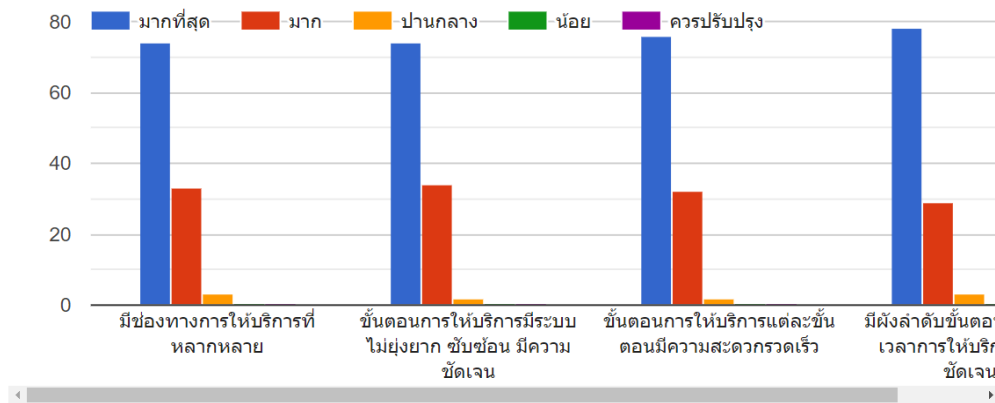


๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๙๓.๒๗ ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๙๒.๙๑
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๙๓.๐๙
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ ๙๓.๔๕
- มีผังลำดับขั้นตอนเวลาการให้บริการชัดเจน ร้อยละ ๙๓.๖๔

(ส่วนที่ 3) 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

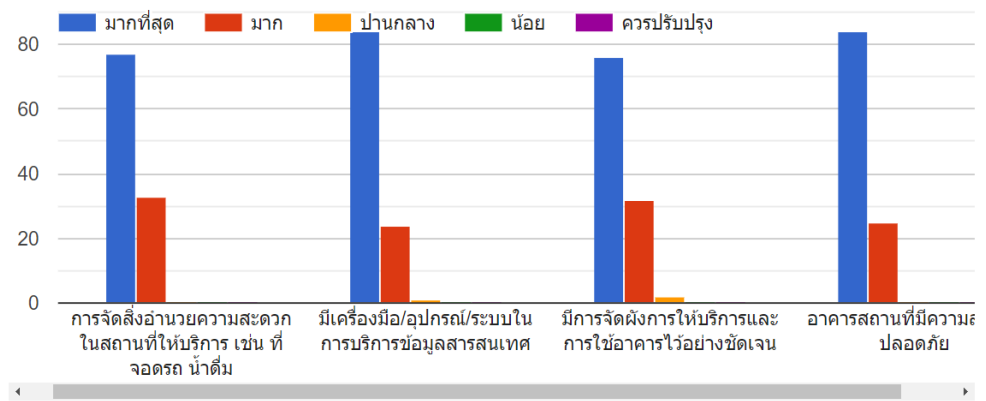


๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๙๔.๐๙ ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๙๔
- มีเครื่องมือ / อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๙๔.๓๖
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๓.๔๕
- อาคารสถานที่มีความปลอดภัย ร้อยละ ๙๔.๕๕

(ส่วนที่ 3) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
 (นางสาวภัทรนันท์ ปานอ่อน)
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
 รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานปลัด

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองแวม



(นายสุรพลวัฒนกุลวิวัฒน์)
ปล้ตองค้การบริหารส่วนตำบลหนองแวม

ทราบ



(นางพิมพรณี มีสุตเพียร)
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองแวม