



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา งานบริหารงานทั่วไป โทร. ๐๙๓-๒๘๕๑๑๔

ที่ ยค ๗๓๐๐๑/ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา จำนวน ๗ ด้าน ดังนี้

๑. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
๒. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
๓. งานด้านจัดเก็บรายได้ (รายได้หรือภาษี)
๔. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ช่วยเหลือด้านสาธารณภัยและลดอุบัติเหตุทางถนน)
๕. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุและผู้พิการ)
๖. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การจัดการขยะ)
๗. งานด้านอื่นๆ (โครงการต่างๆ)

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข
ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา จึงขอรายงานผลการประเมินความ
พึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบ
สรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอรนุช อินทชาติ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา

ความเห็น ปลัด อบต.

เพื่อโปรดทราบ

(นายสอาด สลิมิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา

ความเห็น นายก อบต.

ทราบ



(นายสอาด สลิมิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังस्ता ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านวังस्ता

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทของการให้บริการ

	งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	จำนวน ๕๗ คน
	งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	จำนวน ๑๕ คน
	งานด้านจัดเก็บรายได้ (รายได้หรือภาษี)	จำนวน ๒๕ คน
	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๒๑ คน
	(ช่วยเหลือด้านสาธารณภัยและลดอุบัติเหตุทางถนน)	
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน ๒๕ คน
	(ผู้สูงอายุและผู้พิการ)	
	งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๔๕ คน
	(การป้องกันและควบคุมโรคระบาด)	
	งานด้านอื่นๆ (โครงการต่างๆ)	จำนวน ๑๒ คน
เพศ	ชาย	จำนวน ๙๔ คน
	หญิง	จำนวน ๑๐๖ คน
อายุ	๑. ๑๘ - ๒๐ ปี	จำนวน ๕ คน
	๒. ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๒๗ คน
	๓. ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๖๒ คน
	๔. ๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๖ คน
ระดับการศึกษา	๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน ๒๘ คน
	๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๓๔ คน
	๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน ๖๓ คน
	๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๒๙ คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๔๕ คน
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
อาชีพ	๑. การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	จำนวน ๕๘ คน
	๒. รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๖๓ คน
	๓. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๕ คน
	๔. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๔๑ คน
	๕. ค้าขาย/อาชีพอิสระ	จำนวน ๒๙ คน
	๖. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓ คน
	๗. ว่างาน	จำนวน ๑ คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง ๒๐๐ คน จากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนั้งस्ता ทั้ง ๗ ด้าน พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง ๒๑-๕๐ ปี ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย รองลงมาคือปริญญาตรี ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนั้งस्ता ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐
๓. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(ช่วยเหลือด้านสาธารณภัยและลดอุบัติเหตุทางถนน) มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุและผู้พิการ) มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ หรือร้อยละ ๙๔.๒๐ งานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)และงานด้านจัดเก็บรายได้ (รายได้หรือภาษี) มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานด้านอื่นๆ (โครงการต่างๆ) มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม(การป้องกันและควบคุมโรคระบาด) มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ หรือร้อยละ ๙๒.๘๐

เมื่อพิจารณาแยกตามงานเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๒. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓. งานด้านจัดเก็บรายได้ (รายได้หรือภาษี)	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๙๕.๔๐	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ช่วยเหลือด้านสาธารณภัยและลดอุบัติเหตุทางถนน)	๔.๗๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๕. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุและผู้พิการ)	๔.๗๑	๙๔.๒๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๖. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การป้องกันและควบคุมโรคระบาด)	๔.๖๔	๙๒.๘๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๗. งานด้านอื่นๆ (โครงการต่างๆ)	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	๔.๘๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
เฉลี่ย	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสตา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☐ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- ☐ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- ☐ งานด้านจัดเก็บรายได้ (รายได้หรือภาษี)
- ☐ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ช่วยเหลือด้านสาธารณภัยและลดอุบัติเหตุทางถนน)
- ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุและผู้พิการ)
- ☐ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (การป้องกันและควบคุมโรคระบาด)
- ☐ งานด้านอื่นๆ (โครงการต่างๆ)

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
- ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

- ☐ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง
- ☐ รับจ้างทั่วไป
- ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ ว่างาน
- ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ☐ ไม่มีรายได้
- ☐ 1 - 5,000 บาท
- ☐ 5,001 - 10,000 บาท
- ☐ 10,001 - 15,000 บาท
- ☐ 15,001 - 20,000 บาท
- ☐ 20,001 บาทขึ้นไป

8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- ☐ 1 - 5 ครั้ง/ปี
- ☐ 6 - 10 ครั้ง/ปี
- ☐ 11 - 15 ครั้ง/ปี
- ☐ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- ☐ ตุลาคม - ธันวาคม 2563
- ☐ มกราคม - มีนาคม 2564
- ☐ เมษายน - มิถุนายน 2564
- ☐ กรกฎาคม - กันยายน 2564
- ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

อบต.บ้านนังस्ता
ขอขอบคุณในความร่วมมือ