



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่า (สำนักปลัด อบต.) โทร.๐-๗๕๖๐-๐๑๐๐
ที่ พท ๗๑๐๑๑/- วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่า

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่าได้จัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน ตาม
แนวทางการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทุกส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่าได้จัดเก็บข้อมูลความ
พึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และประเมินผลดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงรายงานให้ผู้บริหารทราบ
พร้อมทั้งเผยแพร่ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่า ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์องค์การ
บริหารส่วนตำบลเกาะเต่า รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอัฐวรัตน์ ไชยพลบาล)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางสาวสุพิน รัตนพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
วันที่ ๐๗ พ.ย. ๒๕๖๖

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายณรงค์ คงนุ่น)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่า
วันที่ ๐๗ พ.ย. ๒๕๖๖

/ความเห็น...

ความเห็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....



(นายวิเชียร หนูवास)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่า

วันที่ ๐๗ พ.ย. ๒๕๖๖

ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเต่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๑. เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการ	
	จำนวน (คน)	คิดเป็น %
๑.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๒%
๑.๒ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐%
๑.๓ การใช้ Internet ตำบล	๐	๐%
๑.๔ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๑๐%
๑.๕ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐%
๑.๖ การออกแบบอาคาร	๐	๐%
๑.๗ การจัดเก็บรายได้/ชำระภาษี	๑๕	๑๕%
๑.๘ การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๕%
๑.๙ การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑๕	๑๕%
๑.๑๐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘	๘%
๑.๑๑ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	๓%
๑.๑๒ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐%
๑.๑๓ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๖	๖%
๑.๑๔ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๔	๑๔%
๑.๑๕ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐	๐%
๑.๑๖ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓	๓%
๑.๑๗ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๗	๗%
๑.๑๘ อื่น ๆ เช่น - ขอขยายเขตไฟฟ้า - ขอมิเตอร์ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร - ขอเจาะบ่อน้ำบาดาลเพื่อเกษตร	๑๒	๑๒%
รวม	๑๐๐	๑๐๐%

๒. /ด้านการให้บริการ...

๒. ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔๔ (๔๔%)	๕๔ (๕๔%)	๒ (๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๐ (๖๐%)	๓๗ (๓๗%)	๒ (๒%)	๐ (๐%)	๑ (๑%)
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๖๒ (๖๒%)	๓๔ (๓๔%)	๔ (๔%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๙ (๕๙%)	๓๖ (๓๖%)	๔ (๔%)	๑ (๑%)	๐ (๐%)

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๖ (๘๖%)	๑๑ (๑๑%)	๒ (๒%)	๑ (๒%)	๐ (๐%)
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๖ (๘๖%)	๑๒ (๑๒%)	๒ (๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๗ (๘๗%)	๑๐ (๑๐%)	๓ (๓%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๖ (๘๖%)	๑๐ (๑๐%)	๔ (๔%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๗๔ (๗๔%)	๑๖ (๑๖%)	๙ (๙%)	๑ (๑%)	๐ (๐%)
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๙ (๕๙%)	๒๙ (๒๙%)	๑๒ (๑๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๗๘ (๗๘%)	๑๘ (๑๘%)	๒ (๒%)	๒ (๒%)	๐ (๐%)
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๗๐ (๗๐%)	๒๒ (๒๒%)	๘ (๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)

/สรุปตาราง....

สรุปจากตารางด้านการให้บริการ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๔ , มากร้อยละ ๕๔ และปานกลางร้อยละ ๒
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๐ , มากร้อยละ ๓๗ ปานกลางร้อยละ ๒ และควรปรับปรุงร้อยละ ๑
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๒, มากร้อยละ ๓๔ ปานกลางร้อยละ ๔
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๙ , มากร้อยละ ๓๖, ปานกลางร้อยละ ๔ และน้อยร้อยละ ๑

ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ ๕๖.๒๕

๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า

- มีช่องทางที่ให้บริการที่หลากหลาย พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๖ , มากร้อยละ ๑๑ , ปานกลางร้อยละ ๒ และน้อยร้อยละ ๑
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๖ , มากร้อยละ ๑๒ และปานกลางร้อยละ ๒
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๙, มากร้อยละ ๑๐ และปานกลางร้อยละ ๓
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๖ , มากร้อยละ ๑๐ และปานกลางร้อยละ ๔

ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ ๘๖.๒๕

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๔ , มากร้อยละ ๑๖ , ปานกลางร้อยละ ๙ และน้อยร้อยละ ๑
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๙, มากร้อยละ ๒๙ และปานกลางร้อยละ ๑๒
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก และเหมาะสม พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๘, มากร้อยละ ๑๘ . ปานกลางร้อยละ ๒ และน้อยร้อยละ ๒
- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๐ , มากร้อยละ ๒๒ และปานกลางร้อยละ ๘

ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ ๗๐.๒๕