



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๖๐๘๘

วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๓ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๗ คน ๑๐ คน ๗ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๓.๕๘ ๙๑.๔๕ ๙๓.๕๘ ๙๑.๕๑
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๘.๔๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวนัตถรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

นางพิชิตา วิทยาลัย

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

(นายสาคร อัจริกษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นายอรรถพันธ์ รักพลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.ปลวกแดง
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๙	๕๔.๗๒	
● หญิง	๒๔	๔๕.๒๘	
รวม	๕๓	๑๐๐.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๔๕.๒๘	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๓๙.๖๒	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๑๕.๑๐	
รวม	๕๓	๑๐๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๗	๑๓.๒๑	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๖	๔๙.๐๖	
● ปริญญาตรี	๑๔	๒๖.๔๑	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑๑.๓๒	
รวม	๕๓	๑๐๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔	๗.๕๕	
● ผู้ประกอบการ	๑๑	๒๐.๗๖	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๓	๖๒.๒๖	
● องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ โปรดระบุ.....	๕	๙.๔๓	
รวม	๕๓	๑๐๐.๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ			
● การขอรับข้อมูลข่าวสารของราชการ	๐	๐.๐๐	
● การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐.๐๐	
● การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๓.๒๑	
● การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	๐	๐.๐๐	
● การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑	๑.๘๙	
● การขออนุญาตออกแบบอาคาร	๐	๐.๐๐	
● การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๑๐	๑๘.๘๗	
● การชำระภาษีป้าย	๑	๑.๘๙	
● การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๓.๗๗	
● การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	๐	๐.๐๐	
● การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	๖	๑๑.๓๒	
● เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๒๘.๓๐	
● เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐	
● เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐.๐๐	
● เงินอุดหนุนบุตร	๔	๗.๕๕	
● การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๒	๓.๗๗	
● อื่นๆ ระบุ.....	๕	๙.๔๓	
รวม	๕๓	๑๐๐.๐๐	
๖. หน่วยงานที่ขอรับบริการ			
● สำนักปลัด อบต.	๐	๐.๐๐	
● กองคลัง	๑๓	๒๔.๕๓	
● กองช่าง	๑๑	๒๐.๗๕	
● กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๙	๑๖.๙๘	
● กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐	
● กองสวัสดิการสังคม	๒๐	๓๗.๗๔	
● กองส่งเสริมการเกษตร	๐	๐.๐๐	
● หน่วยตรวจสอบภายใน	๐	๐.๐๐	
รวม	๕๓	๑๐๐.๐๐	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๘	๑๓	๒	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๕๘
๑.๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙	๑๑	๓	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๕๘
รวม						๔.๖๘	๙๓.๕๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๑	๑๗	๕	๐	๐	๔.๔๙	๘๙.๘๑
๒.๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๑	๒๐	๒	๐	๐	๔.๕๕	๙๐.๙๔
๒.๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๗	๑๕	๑	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๕๘
รวม						๔.๕๗	๙๑.๔๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๓	๑๙	๑	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๘
๓.๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ สุภาพ	๓๘	๑๔	๑	๐	๐	๔.๗๐	๙๓.๙๖
๓.๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๗	๑๕	๑	๐	๐	๔.๖๘	๙๓.๕๘
๓.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๓๘	๑๔	๑	๐	๐	๔.๗๐	๙๓.๙๖
๓.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๙	๑๓	๑	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๓๔
รวม						๔.๖๘	๙๓.๕๘

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ	๓๓	๑๘	๒	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๗๐
๔.๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๓	๑๙	๑	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๘
๔.๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๘	๒๓	๒	๐	๐	๔.๔๙	๘๙.๘๑
๔.๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๑๖	๒	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๔๕
รวม						๔.๕๘	๙๑.๕๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ระดับใด	๔๙	๔	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๔๙
รวม						๔.๙๒	๙๘.๔๙

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
 : ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๘ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๘ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๔ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๑

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๔ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๖ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับแรก คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๕ รองลงมา จุด/ช่องทาง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘ และมีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกรูปบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๖๖๗๗

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๕ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - เงินอุดหนุนบุตร	๑๔ คน ๗ คน ๗ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในการรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๕.๗๘ ๙๖.๐๐ ๙๗.๒๔ ๙๖.๓๓
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๖.๘๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

นางพิชดา วิทยาลัย

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

(นายสาคร ออรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.ปลวกแดง
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๑๗	๓๗.๗๘	
● หญิง	๒๘	๖๒.๒๒	
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔๔.๔๔	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๕๕.๕๖	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐	
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๘	๑๗.๗๘	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๖	๓๕.๕๕	
● ปริญญาตรี	๑๗	๓๗.๗๘	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๘.๘๙	
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑	๒.๒๒	
● ผู้ประกอบการ	๓	๖.๖๗	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๘๘.๘๙	
● องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒.๒๒	
● อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๐.๐๐	
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ			
● การขอรับข้อมูลข่าวสารของราชการ	๐	๐.๐๐	
● การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕	๑๑.๑๑	
● การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๓๑.๑๑	
● การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	๐	๐.๐๐	
● การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐.๐๐	
● การขออนุญาตออกแบบอาคาร	๐	๐.๐๐	
● การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๐	๐.๐๐	
● การชำระภาษีป้าย	๖	๑๓.๓๓	
● การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๔.๔๔	
● การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	๐	๐.๐๐	
● การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	๐	๐.๐๐	
● เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗	๑๕.๕๖	
● เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐.๐๐	
● เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑	๒.๒๒	
● เงินอุดหนุนบุตร	๗	๑๕.๕๖	
● การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ ระบุ.....	๓	๖.๖๗	
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐	
๖. หน่วยงานที่ขอรับบริการ			
● สำนักปลัด อบต.	๕	๑๑.๑๑	
● กองคลัง	๘	๑๗.๗๘	
● กองช่าง	๑๕	๓๓.๓๓	
● กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐	
● กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๒	๔.๔๔	
● กองสวัสดิการสังคม	๑๕	๓๓.๓๓	
● กองส่งเสริมการเกษตร	๐	๐.๐๐	
● หน่วยตรวจสอบภายใน	๐	๐.๐๐	
รวม	๔๕	๑๐๐.๐๐	

๒.๑) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวม แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖	๙	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๐
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๖.๐๐
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๑๐	๐	๐	๐	๔๕	๔.๗๘
ร้อยละ	๗๗.๗๘	๒๒.๒๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๕.๕๖
รวม						คะแนนเฉลี่ย	๔.๗๙
						ร้อยละ	๙๕.๗๘
๒.๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวม แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	๓๒	๑๒	๑	๐	๐	๔๕	๔.๖๙
ร้อยละ	๗๑.๑๑	๒๖.๖๗	๒.๒๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๓.๗๘
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๗.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๕.๐๐	๔.๘๒
ร้อยละ	๘๒.๒๒	๑๗.๗๘	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๖.๔๔
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐	๕	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๙
ร้อยละ	๘๘.๘๙	๑๑.๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๗.๗๘
รวม						คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๐
						ร้อยละ	๙๖.๐๐

๒.๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวม แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๖	๙	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๐
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๖.๐๐
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุขภาพ	๓๗	๘	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๒
ร้อยละ	๘๒.๒๒	๑๗.๗๘	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐	๙๖.๔๔
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	๔๐	๕	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๙
ร้อยละ	๘๘.๘๙	๑๑.๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๗.๗๘
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๐	๕	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๙
ร้อยละ	๘๘.๘๙	๑๑.๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๗.๗๘
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๑	๔	๐	๐	๐	๔๕	๔.๙๑
ร้อยละ	๙๑.๑๑	๘.๘๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๘.๒๒
รวม						คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๖
						ร้อยละ	๙๗.๒๔
๒.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนน เฉลี่ย
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๘	๗	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๔
ร้อยละ	๘๔.๔๔	๑๕.๕๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๖.๘๙
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๑๐	๐	๐	๐	๔๕	๔.๗๘
ร้อยละ	๗๗.๗๘	๒๒.๒๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๕.๕๖
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๘	๗	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๔
ร้อยละ	๘๔.๔๔	๑๕.๕๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๖.๘๙

๒.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวม แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)		
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๖	๙	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๐
ร้อยละ	๘๐.๐ ๐	๒๐. ๐๐	๐.๐ ๐	๐. ๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๖.๐๐
รวม						คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๒
						ร้อยละ	๙๖.๓๓
๒.๕) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๘	๗	๐	๐	๐	๔๕	๔.๘๔
ร้อยละ	๘๔.๔๔	๑๕. ๕๖	๐.๐๐	๐ ๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๙๖.๘๙
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	๔.๘๔
						ร้อยละ	๙๖.๘๙

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๔ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๒ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ และความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก คือ ด้านความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๙ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๙ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๐๐๗ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๒ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร - เงินอุดหนุนบุตร - ชำระค่าขยะมูลฝอย	๙ คน ๘ คน ๕ คน ๕ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๒.๑๙ ๙๑.๘๘ ๙๔.๐๐ ๙๒.๕๐
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๘.๗๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาคร อารักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

นางจิรดา วิทยาไย

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.ปลวกแดง
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด...๓๒...คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๑๔	๔๓.๗๕	
• หญิง	๑๘	๕๖.๒๕	
รวมทั้งหมด	๓๒	๑๐๐.๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๕๐.๐๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๓๔.๓๘	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๕.๖๒	
รวมทั้งหมด	๓๒	๑๐๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๗	๒๑.๘๘	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐	๓๑.๒๕	
• ปริญญาตรี	๑๐	๓๑.๒๕	
• อื่นๆ	๕	๑๕.๖๒	
รวมทั้งหมด	๓๒	๑๐๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒	๖.๒๕	
• ผู้ประกอบการ	๖	๑๘.๗๕	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๖๒.๕๐	
• องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....	๔	๑๒.๕๐	
รวมทั้งหมด	๓๒	๑๐๐.๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	หมายเหตุ
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ			
● การขอรับข้อมูลข่าวสารของราชการ	๐	๐.๐๐	
● การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐.๐๐	
● การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๒๕.๐๐	
● การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	๐	๐.๐๐	
● การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐.๐๐	
● การขออนุญาตออกแบบอาคาร	๐	๐.๐๐	
● การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๑	๓.๑๓	
● การชำระภาษีป้าย	๐	๐.๐๐	
● การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๖.๒๕	
● การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	๐	๐.๐๐	
● การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	๐	๐.๐๐	
● เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙	๒๘.๑๓	
● เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐.๐๐	
● เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒	๖.๒๕	
● เงินอุดหนุนบุตร	๕	๑๕.๖๒	
● การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ ระบุ ชำระค่าขยะมูลฝอย	๕	๑๕.๖๒	
รวมทั้งหมด	๓๒	๑๐๐.๐๐	
๖. หน่วยงานที่ขอรับบริการ			
● สำนักปลัด อบต.	๐	๐.๐๐	
● กองคลัง	๗	๒๑.๘๘	
● กองช่าง	๙	๒๘.๑๒	
● กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐	
● กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐	
● กองสวัสดิการสังคม	๑๖	๕๐.๐๐	
● กองส่งเสริมการเกษตร	๐	๐.๐๐	
● หน่วยตรวจสอบภายใน	๐	๐.๐๐	
รวมทั้งหมด	๓๒	๑๐๐.๐๐	

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	21	10	1	0	0	32	4.63
ร้อยละ	65.63	31.25	3.13	0.00	0.00	100.00	92.50
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	20	12	0	0	0	32	4.63
ร้อยละ	62.50	37.50	0.00	0.00	0.00	100.00	92.50
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	21	11	0	0	0	32	4.66
ร้อยละ	65.63	34.38	0.00	0.00	0.00	100.00	93.13
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	20	11	1	0	0	32	4.59
ร้อยละ	62.50	34.38	3.13	0.00	0.00	100.00	91.88
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.63
						ร้อยละ	92.50
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	30	2	0	0	0	32	4.94
ร้อยละ	93.75	6.25	0.00	0.00	0.00	100.00	98.75
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.94
						ร้อยละ	98.75

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก คือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้/มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนฯ /ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ และความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ รองลงมาด้านความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และลำดับสุดท้ายคือ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๐๙๖

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๗ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๑๓ คน - การชำระภาษีป้าย ๔ คน - ขอรับข้อมูลข่าวสารฯ ๒ คน - ขออนุญาตออกแบบอาคาร ๒ คน - การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ๒ คน - อื่นๆ ๒ คน	
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๔.๐๗ - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๒.๕๙ - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๔.๐๗ - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๒.๕๙	
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๗.๐๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นายสาคร อาจารย์วิชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

นางพัชรา วิทยาลัย

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

(นายอรรถพันธ์ รักษาพลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.ปลวกแดง
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗ คน

๑.๑) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๑๕	๕๕.๕๖
เพศหญิง	๑๒	๔๔.๔๔
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐
๑.๒) อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๕๕.๕๖
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๙	๓๓.๓๓
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๑.๑๑
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐
๑.๓) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗	๒๕.๙๓
ปริญญาตรี	๑๗	๖๒.๙๖
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	๓	๑๑.๑๑
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐
๑.๔) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑	๓.๗๐
ผู้ประกอบการ	๑๑	๔๐.๗๔
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๕	๕๕.๕๖
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐

๑.๕) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๗.๔๑
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑	๓.๗๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๓	๔๘.๑๕
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	๐	๐.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐.๐๐
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	๒	๗.๔๑
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๒	๗.๔๑
การชำระภาษีป้าย	๔	๑๔.๘๑
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๓.๗๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	๐	๐.๐๐
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	๐	๐.๐๐
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๐	๐.๐๐
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐.๐๐
เงินอุดหนุนบุตร	๐	๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๒	๗.๔๑
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐
๑.๖) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	๔	๑๔.๘๑
กองคลัง	๙	๓๓.๓๓
กองช่าง	๑๔	๕๑.๘๕
กองสาธารณสุขฯ	๐	๐.๐๐
กองการศึกษาฯ	๐	๐.๐๐
กองสวัสดิการสังคม	๐	๐.๐๐
กองส่งเสริมการเกษตร	๐	๐.๐๐
หน่วยตรวจสอบภายใน	๐	๐.๐๐
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๕

2.1) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	19	8	0	0	0	27	4.70
ร้อยละ	70.37	29.63	0.00	0.00	0.00	100.00	94.07
ความรวดเร็วในการให้บริการ	18	9	0	0	0	27	4.67
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00	93.33
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.69
						ร้อยละ	93.70

2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	16	11	0	0	0	27	4.59
ร้อยละ	59.26	40.74	0.00	0.00	0.00	100.00	91.85
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	17.00	10.00	0.00	0.00	0.00	27.00	4.63
ร้อยละ	62.96	37.04	0.00	0.00	0.00	100.00	92.59
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	16	11	0	0	0	27	4.59
ร้อยละ	59.26	40.74	0.00	0.00	0.00	100.00	91.85
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.60
						ร้อยละ	92.10

2.3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	17	10	0	0	0	27	4.63
ร้อยละ	62.96	37.04	0.00	0.00	0.00	100.00	92.59
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ	18	9	0	0	0	27	4.67
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00	93.33
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	18	9	0	0	0	27	4.67
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00	93.33
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	19	8	0	0	0	27	4.70
ร้อยละ	70.37	29.63	0.00	0.00	0.00	100.00	94.07
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	17	10	0	0	0	27	4.63
ร้อยละ	62.96	37.04	0.00	0.00	0.00	100.00	92.59
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.66
						ร้อยละ	93.19

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	15	12	0	0	0	27	4.56
ร้อยละ	55.56	44.44	0.00	0.00	0.00	100.00	91.11
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	16	11	0	0	0	27	4.59
ร้อยละ	59.26	40.74	0.00	0.00	0.00	100.00	91.85
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	16	11	0	0	0	27	4.59
ร้อยละ	59.26	40.74	0.00	0.00	0.00	100.00	91.85
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	17	10	0	0	0	27	4.63
ร้อยละ	62.96	37.04	0.00	0.00	0.00	100.00	92.59
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.59
						ร้อยละ	91.85

2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	23	4	0	0	0	27	4.85
ร้อยละ	85.19	14.81	0.00	0.00	0.00	100.00	97.04
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.85
						ร้อยละ	97.04

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๕ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ รองลงมาคือ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๕ และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๐๕๓

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๖ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - เปียยังชีพผู้สูงอายุ - เงินอุดหนุนบุตร - ขอรับข้อมูลข่าวสารฯ - ชำระภาษีป้าย	๑๒ คน ๘ คน ๕ คน ๕ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๖.๐๙ ๙๖.๐๙ ๙๗.๘๓ ๙๖.๙๖
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๗.๓๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาคร ออกรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวชญัญญ์ภักดิ์ บุญเลิศ)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

นางพัชรา วิทยาธิ
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.ปลวกแดง
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๖ คน

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	19	41.30
เพศหญิง	27	58.70
รวม	46	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	4.35
อายุ 21 - 40 ปี	20	43.48
อายุ 41 - 60 ปี	18	39.13
อายุ 60 ปีขึ้นไป	6	13.04
รวม	46	100.00
1.3) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	26.09
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	20	43.48
ปริญญาตรี	13	28.26
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	1	2.17
รวม	46	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	1	2.17
ผู้ประกอบการ	9	19.57
ประชาชนผู้รับบริการ	34	73.92
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	2.17
อื่นๆ	1	2.17
รวม	46	100.00

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	5	10.87
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	3	6.52
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	2	4.35
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	1	2.17
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	2	4.35
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	1	2.17
การชำระภาษีป้าย	5	10.87
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	4.35
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	0	0.00
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	2	4.35
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	12	26.09
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เงินอุดหนุนบุตร	8	17.39
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	0	0.00
อื่นๆ	3	6.52
รวม	46	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	7	15.22
กองคลัง	11	23.91
กองช่าง	4	8.70
กองสาธารณสุขฯ	3	6.52
กองการศึกษาฯ	1	2.17
กองสวัสดิการสังคม	20	43.48
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	46	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๑ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ เรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๙ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๖ คน

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในการรับบริการ							
2.1) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	37	9	0	0	0	46	4.80
ร้อยละ	80.43	19.57	0.00	0.00	0.00	100.00	96.09
ความรวดเร็วในการให้บริการ	36	10	0	0	0	46	4.78
ร้อยละ	78.26	21.74	0.00	0.00	0.00	100.00	95.65
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.79
						ร้อยละ	95.87

2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	36	10	0	0	0	46	4.78
ร้อยละ	78.26	21.74	0.00	0.00	0.00	100.00	95.65
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	35.00	11.00	0.00	0.00	0.00	46.00	4.76
ร้อยละ	76.09	23.91	0.00	0.00	0.00	100.00	95.22
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	37	9	0	0	0	46	4.80
ร้อยละ	80.43	19.57	0.00	0.00	0.00	100.00	96.09
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.78
						ร้อยละ	95.65

2.3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	41	5	0	0	0	46	4.89
ร้อยละ	89.13	10.87	0.00	0.00	0.00	100.00	97.83
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ	41	5	0	0	0	46	4.89
ร้อยละ	89.13	10.87	0.00	0.00	0.00	100.00	97.83
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	41	5	0	0	0	46	4.89
ร้อยละ	89.13	10.87	0.00	0.00	0.00	100.00	97.83
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	41	5	0	0	0	46	4.89
ร้อยละ	89.13	10.87	0.00	0.00	0.00	100.00	97.83
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	41	5	0	0	0	46	4.89
ร้อยละ	89.13	10.87	0.00	0.00	0.00	100.00	97.83
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.89
						ร้อยละ	97.83

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	38	8	0	0	0	46	4.83
ร้อยละ	82.61	17.39	0.00	0.00	0.00	100.00	96.52
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	39	7	0	0	0	46	4.85
ร้อยละ	84.78	15.22	0.00	0.00	0.00	100.00	96.96
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	39	7	0	0	0	46	4.85
ร้อยละ	84.78	15.22	0.00	0.00	0.00	100.00	96.96
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	39	7	0	0	0	46	4.85
ร้อยละ	84.78	15.22	0.00	0.00	0.00	100.00	96.96
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.84
						ร้อยละ	96.85

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	40	6	0	0	0	46	4.87
ร้อยละ	86.96	13.04	0.00	0.00	0.00	100.00	97.39
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.87
						ร้อยละ	97.39

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- **ด้านเวลา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕
- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ รองลงมาคือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒
- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรกเท่ากันหมด คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนฯ รองลงมา คือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรกเท่ากันหมด คือ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก / มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ / ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ รองลงมาคือ มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๒
- **ภาพรวม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๗๓๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๘ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - เงินอุดหนุนบุตร ✓ - การชำระภาษีป้าย - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๓ คน ๘ คน ๗ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๒.๒๙ - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๓.๗๕ - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๔.๑๗ - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๒.๘๑	
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๖.๖๗ ✓	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาคร อจรรักษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวชญัญญากัต บุญเลิศ)
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

นางพิชชา วิทยาลัย
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๔๘....คน

1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	16	33.33
เพศหญิง	32	66.67
รวม	48	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 21 - 40 ปี	23	47.92
อายุ 41 - 60 ปี	22	45.83
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	6.25
รวม	48	100.00
1.3) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	6	12.50
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	16	33.33
ปริญญาตรี	21	43.75
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	5	10.42
รวม	48	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตร	0	0.00
ผู้ประกอบการ	9	18.75
ประชาชนผู้รับบริการ	39	81.26
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	48	100.00

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0	0.00
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	0	0.00
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	7	15.56
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	1	2.22
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	0	0.00
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	1	2.22
การชำระภาษีป้าย	8	17.78
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	4.44
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	0	0.00
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	5	11.11
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2	4.44
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	3	6.67
เงินอุดหนุนบุตร	13	28.89
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	3	6.67
อื่นๆ	0	0.00
รวม	45	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	0	0.00
กองคลัง	12	25.00
กองช่าง	7	14.58
กองสาธารณสุขฯ	11	22.92
กองการศึกษาฯ	0	0.00
กองสวัสดิการสังคม	18	37.50
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	48	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๒ มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๖ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ เงินอุดหนุนบุตรแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๙ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๘ คน

2.1) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29	19	0	0	0	48	4.60
ร้อยละ	60.42	39.58	0.00	0.00	0.00	100.00	92.08
ความรวดเร็วในการให้บริการ	30	18	0	0	0	48	4.63
ร้อยละ	62.50	37.50	0.00	0.00	0.00	100.00	92.50
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.61
						ร้อยละ	92.29

2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	32	16	0	0	0	48	4.67
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00	93.33
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	33.00	15.00	0.00	0.00	0.00	48.00	4.69
ร้อยละ	68.75	31.25	0.00	0.00	0.00	100.00	93.75
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	34	14	0	0	0	48	4.71
ร้อยละ	70.83	29.17	0.00	0.00	0.00	100.00	94.17
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.69
						ร้อยละ	93.75

2.3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	33	15	0	0	0	48	4.69
ร้อยละ	68.75	31.25	0.00	0.00	0.00	100.00	93.75
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุขภาพ	35	13	0	0	0	48	4.73
ร้อยละ	72.92	27.08	0.00	0.00	0.00	100.00	94.58
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	34	14	0	0	0	48	4.71
ร้อยละ	70.83	29.17	0.00	0.00	0.00	100.00	94.17
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	34	14	0	0	0	48	4.71
ร้อยละ	70.83	29.17	0.00	0.00	0.00	100.00	94.17
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	34	14	0	0	0	48	4.71
ร้อยละ	70.83	29.17	0.00	0.00	0.00	100.00	94.17
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.71
						ร้อยละ	94.17

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	30	18	0	0	0	48	4.63
ร้อยละ	62.50	37.50	0.00	0.00	0.00	100.00	92.50
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	30	18	0	0	0	48	4.63
ร้อยละ	62.50	37.50	0.00	0.00	0.00	100.00	92.50
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	31	17	0	0	0	48	4.65
ร้อยละ	64.58	35.42	0.00	0.00	0.00	100.00	92.92
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	32	16	0	0	0	48	4.67
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00	93.33
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.64
						ร้อยละ	92.81

2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	40	8	0	0	0	48	4.83
ร้อยละ	83.33	16.67	0.00	0.00	0.00	100.00	96.67
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.83
						ร้อยละ	96.67

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- **ด้านเวลา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘
- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗ รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓
- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ รองลงมา คือ ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยฯ/มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ฯ/ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๒ และมีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก / มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐
- **ภาพรวม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๓๕๑ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๖ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร - การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง - การชำระภาษีป้าย	๑๓ คน ๘ คน ๔ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก)	๙๓.๐๖ ๘๙.๐๗ ๙๓.๒๒ ๘๘.๘๙
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๘.๓๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาคร อจรรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวชญัญญาภัค บุญเลิศ)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

นางพิชชา วิทยาลัย

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๓๖....คน

1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	17	47.22
เพศหญิง	19	52.78
รวม	36	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 21 - 40 ปี	22	61.11
อายุ 41 - 60 ปี	12	33.33
อายุ 60 ปีขึ้นไป	2	5.56
รวม	36	100.00
1.3) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	8.33
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	6	16.67
ปริญญาตรี	25	69.44
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	2	5.56
รวม	36	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	0	0.00
ผู้ประกอบการ	15	41.67
ประชาชนผู้รับบริการ	18	50.01
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
อื่นๆ	3	8.33
รวม	36	100.00

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	1	2.78
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	1	2.78
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	13	36.11
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0	0.00
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	0	0.00
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	8	22.22
การชำระภาษีป้าย	4	11.11
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	0	0.00
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	0	0.00
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	4	11.11
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เงินอุดหนุนบุตร	0	0.00
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	4	11.11
อื่นๆ	1	2.78
รวม	36	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	2	5.56
กองคลัง	12	33.33
กองช่าง	14	38.89
กองสาธารณสุขฯ	8	22.22
กองการศึกษาฯ	0	0.00
กองสวัสดิการสังคม	0	0.00
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	36	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑ มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๔ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๑ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๑ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	16	20	0	0	0	36	4.44
ร้อยละ	44.44	55.56	0.00	0.00	0.00	100.00	88.89
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	16	20	0	0	0	36	4.44
ร้อยละ	44.44	55.56	0.00	0.00	0.00	100.00	88.89
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	16	20	0	0	0	36	4.44
ร้อยละ	44.44	55.56	0.00	0.00	0.00	100.00	88.89
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	16	20	0	0	0	36	4.44
ร้อยละ	44.44	55.56	0.00	0.00	0.00	100.00	88.89
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.44
						ร้อยละ	88.89

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	33	3	0	0	0	36	4.92
ร้อยละ	91.67	8.33	0.00	0.00	0.00	100.00	98.33
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.92
						ร้อยละ	98.33

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- **ด้านเวลา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรกเท่ากัน คือ ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ และความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรกเท่ากัน คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ และมีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

- **ภาพรวม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๔๗๐ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๕ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร - การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง - การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๑๑ คน ๖ คน ๔ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก)	๙๒.๒๙ ๘๙.๓๓ ๙๓.๒๖ ๘๙.๗๑
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๗.๑๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาคร ออจรรักขา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวชญญากัด บุญเลิศ)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายอรรถพันธ์ รักพลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

นางชัชวรา วิทยาไสย

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๓๕....คน

1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	13	37.14
เพศหญิง	22	62.86
รวม	35	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 21 - 40 ปี	18	51.43
อายุ 41 – 60 ปี	17	48.57
อายุ 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	35	100.00
1.3) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	8.57
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	9	25.71
ปริญญาตรี	22	62.86
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	1	2.86
รวม	35	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	1	2.86
ผู้ประกอบการ	15	42.86
ประชาชนผู้รับบริการ	14	40.01
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	4	11.43
อื่นๆ	1	2.86
รวม	35	100.00

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	1	2.86
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	0	0.00
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	11	31.43
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	2	5.71
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	1	2.86
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	6	17.14
การชำระภาษีป้าย	3	8.57
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	5.71
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	1	2.86
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	2	5.71
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เงินอุดหนุนบุตร	0	0.00
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	4	11.43
อื่นๆ	2	5.71
รวม	35	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	1	2.86
กองคลัง	11	31.43
กองช่าง	14	40.00
กองสาธารณสุขฯ	9	25.71
กองการศึกษาฯ	0	0.00
กองสวัสดิการสังคม	0	0.00
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	35	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๖ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๓ มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๖ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๑ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

2.1) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	21	14	0	0	0	35	4.60
ร้อยละ	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00	100.00	92.00
ความรวดเร็วในการให้บริการ	22	13	0	0	0	35	4.63
ร้อยละ	62.86	37.14	0.00	0.00	0.00	100.00	92.57
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.61
						ร้อยละ	92.29

2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ	15	20	0	0	0	35	4.43
ร้อยละ	42.86	57.14	0.00	0.00	0.00	100.00	88.57
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	16.00	19.00	0.00	0.00	0.00	35.00	4.46
ร้อยละ	45.71	54.29	0.00	0.00	0.00	100.00	89.14
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน	18	17	0	0	0	35	4.51
ร้อยละ	51.43	48.57	0.00	0.00	0.00	100.00	90.29
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.47
						ร้อยละ	89.33

2.3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	23	12	0	0	0	35	4.66
ร้อยละ	65.71	34.29	0.00	0.00	0.00	100.00	93.14
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุขภาพ	24	11	0	0	0	35	4.69
ร้อยละ	68.57	31.43	0.00	0.00	0.00	100.00	93.71
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	23	12	0	0	0	35	4.66
ร้อยละ	65.71	34.29	0.00	0.00	0.00	100.00	93.14
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	23	12	0	0	0	35	4.66
ร้อยละ	65.71	34.29	0.00	0.00	0.00	100.00	93.14
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	23	12	0	0	0	35	4.66
ร้อยละ	65.71	34.29	0.00	0.00	0.00	100.00	93.14
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.66
						ร้อยละ	93.26

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	19	17	0	0	0	36	4.53
ร้อยละ	52.78	47.22	0.00	0.00	0.00	100.00	90.56
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	18	16	1	0	0	35	4.49
ร้อยละ	51.43	45.71	2.86	0.00	0.00	100.00	89.71
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	17	16	2	0	0	35	4.43
ร้อยละ	48.57	45.71	5.71	0.00	0.00	100.00	88.57
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	19	15	1	0	0	35	4.51
ร้อยละ	54.29	42.86	2.86	0.00	0.00	100.00	90.29
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.49
						ร้อยละ	89.78

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	30	5	0	0	0	35	4.86
ร้อยละ	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00	97.14
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.86
						ร้อยละ	97.14

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- **ด้านเวลา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๗ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๙ รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๔ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๑ รองลงมาคือ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๑ และความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรก คือ มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖ รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๙ และมีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑

- **ภาพรวม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๕๖๒

วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๕ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - เงินอุดหนุนบุตร - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร - การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๑๖ คน ๗ คน ๖ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก)	๙๕.๒๒ ๙๔.๗๘ ๙๕.๓๙ ๙๕.๑๑
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๗.๘๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาคร ออกรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวชญญากัด บุญเลิศ)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

นายวิชาญ วิทยาชัย

หัวหน้าสำนักงานปลัด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๔๖....คน

1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	15	32.61
เพศหญิง	31	67.39
รวม	46	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	1	2.17
อายุ 21 - 40 ปี	28	60.87
อายุ 41 - 60 ปี	14	30.43
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	6.52
รวม	46	100.00
1.3) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	5	10.87
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	20	43.48
ปริญญาตรี	16	34.78
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	5	10.87
รวม	46	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	0	0.00
ผู้ประกอบการ	11	23.91
ประชาชนผู้รับบริการ	35	76.10
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	46	100.00

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0	0.00
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	0	0.00
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	7	15.22
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0	0.00
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	0	0.00
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	1	2.17
การชำระภาษีป้าย	2	4.35
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	4.35
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	1	2.17
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	3	6.52
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3	6.52
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เงินอุดหนุนบุตร	16	34.78
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	6	13.04
อื่นๆ	5	10.87
รวม	46	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	0	0.00
กองคลัง	8	17.39
กองช่าง	8	17.39
กองสาธารณสุขฯ	10	21.74
กองการศึกษาฯ	0	0.00
กองสวัสดิการสังคม	20	43.48
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	46	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๙ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๗ มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๐ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ เงินอุดหนุนบุตร คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘

2.1) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	35	11	0	0	0	46	4.76
ร้อยละ	76.09	23.91	0.00	0.00	0.00	100.00	95.22
ความรวดเร็วในการให้บริการ	35	11	0	0	0	46	4.76
ร้อยละ	76.09	23.91	0.00	0.00	0.00	100.00	95.22
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.76
						ร้อยละ	95.22

2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	35	10	1	0	0	46	4.74
ร้อยละ	76.09	21.74	2.17	0.00	0.00	100.00	94.78
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	34.00	11.00	1.00	0.00	0.00	46.00	4.72
ร้อยละ	73.91	23.91	2.17	0.00	0.00	100.00	94.35
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	36	9	1	0	0	46	4.76
ร้อยละ	78.26	19.57	2.17	0.00	0.00	100.00	95.22
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.74
						ร้อยละ	94.78

2.3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	36	9	1	0	0	46	4.76
ร้อยละ	78.26	19.57	2.17	0.00	0.00	100.00	95.22
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุขภาพ	37	8	1	0	0	46	4.78
ร้อยละ	80.43	17.39	2.17	0.00	0.00	100.00	95.65
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	37	8	1	0	0	46	4.78
ร้อยละ	80.43	17.39	2.17	0.00	0.00	100.00	95.65
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	36	9	1	0	0	46	4.76
ร้อยละ	78.26	19.57	2.17	0.00	0.00	100.00	95.22
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	36	9	1	0	0	46	4.76
ร้อยละ	78.26	19.57	2.17	0.00	0.00	100.00	95.22
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.77
						ร้อยละ	95.39

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	34	11	1	0	0	46	4.72
ร้อยละ	73.91	23.91	2.17	0.00	0.00	100.00	94.35
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	36	9	1	0	0	46	4.76
ร้อยละ	78.26	19.57	2.17	0.00	0.00	100.00	95.22
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	39	6	1	0	0	46	4.83
ร้อยละ	84.78	13.04	2.17	0.00	0.00	100.00	96.52
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	37	8	1	0	0	46	4.78
ร้อยละ	80.43	17.39	2.17	0.00	0.00	100.00	95.65
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.77
						ร้อยละ	95.43

2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	42	3	1	0	0	46	4.89
ร้อยละ	91.30	6.52	2.17	0.00	0.00	100.00	97.83
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.89
						ร้อยละ	97.83

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ รองลงมาคือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘ และลำดับสุดท้าย จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕

- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก คือ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ รองลงมา คือ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ และ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๒ รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ และลำดับสุดท้าย คือ มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒

- ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๕๕๗

วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๕ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร - การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง - การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	๖ คน ๖ คน ๕ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก)	๙๓.๘๙ ๙๑.๑๑ ๙๓.๗๘ ๙๒.๙๒
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๙.๔๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาร ออรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวชญัญภัก บัญเลิศ)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายอรรถพันธ์ รักพลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

นายก อบจ. วิทยาชัย

หัวหน้าสำนักงานศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๓๖....คน

1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	17	47.22
เพศหญิง	19	52.78
รวม	36	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 21 - 40 ปี	19	52.78
อายุ 41 - 60 ปี	14	38.89
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	8.33
รวม	36	100.00
1.3) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	8.33
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	14	38.89
ปริญญาตรี	15	41.67
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	4	11.11
รวม	36	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	0	0.00
ผู้ประกอบการ	17	47.22
ประชาชนผู้รับบริการ	18	50.01
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
อื่นๆ	1	2.78
รวม	36	100.00

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	3	8.33
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	2	5.56
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	5	13.89
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0	0.00
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	2	5.56
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	7	19.44
การชำระภาษีป้าย	1	2.78
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	5.56
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	1	2.78
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	5	13.89
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1	2.78
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	2.78
เงินอุดหนุนบุตร	1	2.78
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	3	8.33
อื่นๆ	2	5.56
รวม	36	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	5	13.89
กองคลัง	9	25.00
กองช่าง	9	25.00
กองสาธารณสุขฯ	10	27.78
กองการศึกษาฯ	0	0.00
กองสวัสดิการสังคม	3	8.33
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	36	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๗ มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๑ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๔ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองสาธารณสุขฯ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘

2.1) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	25	11	0	0	0	36	4.69
ร้อยละ	69.44	30.56	0.00	0.00	0.00	100.00	93.89
ความรวดเร็วในการให้บริการ	25	11	0	0	0	36	4.69
ร้อยละ	69.44	30.56	0.00	0.00	0.00	100.00	93.89
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.69
						ร้อยละ	93.89

2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	20	15	1	0	0	36	4.53
ร้อยละ	55.56	41.67	2.78	0.00	0.00	100.00	90.56
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	21.00	14.00	1.00	0.00	0.00	36.00	4.56
ร้อยละ	58.33	38.89	2.78	0.00	0.00	100.00	91.11
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	21	15	0	0	0	36	4.58
ร้อยละ	58.33	41.67	0.00	0.00	0.00	100.00	91.67
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.56
						ร้อยละ	91.11

2.3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	24	12	0	0	0	36	4.67
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00	93.33
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ	25	11	0	0	0	36	4.69
ร้อยละ	69.44	30.56	0.00	0.00	0.00	100.00	93.89
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	24	12	0	0	0	36	4.67
ร้อยละ	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00	93.33
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	25	11	0	0	0	36	4.69
ร้อยละ	69.44	30.56	0.00	0.00	0.00	100.00	93.89
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	26	10	0	0	0	36	4.72
ร้อยละ	72.22	27.78	0.00	0.00	0.00	100.00	94.44
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.69
						ร้อยละ	93.78

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	22	14	0	0	0	36	4.61
ร้อยละ	61.11	38.89	0.00	0.00	0.00	100.00	92.22
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	22	14	0	0	0	36	4.61
ร้อยละ	61.11	38.89	0.00	0.00	0.00	100.00	92.22
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	22	14	0	0	0	36	4.61
ร้อยละ	61.11	38.89	0.00	0.00	0.00	100.00	92.22
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	27	9	0	0	0	36	4.75
ร้อยละ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	100.00	95.00
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.65
						ร้อยละ	92.92

2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	35	1	0	0	0	36	4.97
ร้อยละ	97.22	2.78	0.00	0.00	0.00	100.00	99.44
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.97
						ร้อยละ	99.44

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๙

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ รองลงมาคือ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ และลำดับสุดท้ายคือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖

- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก คือ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ รองลงมา คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๙ และลำดับสุดท้าย คือ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๙

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯ / จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก / มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒

- ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/๐๗๒๐ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๖ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๔๗ คน - การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ ๖ คน - การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ ๕ คน	
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) ๘๑.๘๒ - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก) ๘๙.๐๙ - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) ๘๑.๒๑ - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ระดับ ๔ (พอใจมาก) ๘๙.๓๙	
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (มากที่สุด) ๙๕.๔๕	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นายสาคร อารักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

(นางสาวชญัญญากัฏ บัญเลิศ)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

นางพัชรา วิชาญ

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๖๖....คน

1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	42	63.64
เพศหญิง	24	36.36
รวม	66	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 21 - 40 ปี	33	50.00
อายุ 41 - 60 ปี	30	45.45
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	4.55
รวม	66	100.00
13		
ประถมศึกษา	13	19.70
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	34	51.52
ปริญญาตรี	19	28.79
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	0	0.00
รวม	66	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	0	0.00
ผู้ประกอบการ	45	68.18
ประชาชนผู้รับบริการ	20	30.31
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
อื่นๆ	1	1.52
รวม	66	100.00

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0	0.00
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	1	1.52
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	47	71.21
การขออนุญาตแจ้งจุดดิน/ถมดิน	0	0.00
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0	0.00
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	0	0.00
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	1	1.52
การชำระภาษีป้าย	1	1.52
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	2	3.03
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	0	0.00
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	5	7.58
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	0	0.00
เงินอุดหนุนบุตร	0	0.00
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	6	9.09
อื่นๆ	3	4.55
รวม	66	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	1	1.52
กองคลัง	8	12.12
กองช่าง	47	71.21
กองสาธารณสุขฯ	10	15.15
กองการศึกษาฯ	0	0.00
กองสวัสดิการสังคม	0	0.00
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	66	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๒ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๘ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๑ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๑

2.1) ด้านเวลาการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	38	28	0	0	0	66	4.58
ร้อยละ	57.58	42.42	0.00	0.00	0.00	100.00	91.52
ความรวดเร็วในการให้บริการ	40	26	0	0	0	66	4.61
ร้อยละ	60.61	39.39	0.00	0.00	0.00	100.00	92.12
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.59
						ร้อยละ	91.82

2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	17	48	1	0	0	66	4.24
ร้อยละ	25.76	72.73	1.52	0.00	0.00	100.00	84.85
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	37	29.00	0.00	0.00	0.00	66.00	4.56
ร้อยละ	56.06	43.94	0.00	0.00	0.00	100.00	91.21
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	38	27	1	0	0	66	4.56
ร้อยละ	57.58	40.91	1.52	0.00	0.00	100.00	91.21
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.45
						ร้อยละ	89.09

2.3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	40	26	0	0	0	66	4.61
ร้อยละ	60.61	39.39	0.00	0.00	0.00	100.00	92.12
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ	41	25	0	0	0	66	4.62
ร้อยละ	62.12	37.88	0.00	0.00	0.00	100.00	92.42
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	24	42	0	0	0	66	4.36
ร้อยละ	36.36	63.64	0.00	0.00	0.00	100.00	87.27
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	39	26	1	0	0	66	4.58
ร้อยละ	59.09	39.39	1.52	0.00	0.00	100.00	91.52
ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	42	24	0	0	0	66	4.64
ร้อยละ	63.64	36.36	0.00	0.00	0.00	100.00	92.73
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.56
						ร้อยละ	91.21

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	39	14	13	0	0	66	4.39
ร้อยละ	59.09	21.21	19.70	0.00	0.00	100.00	87.88
จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	39	27	0	0	0	66	4.59
ร้อยละ	59.09	40.91	0.00	0.00	0.00	100.00	91.82
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	35	19	12	0	0	66	4.35
ร้อยละ	53.03	28.79	18.18	0.00	0.00	100.00	86.97
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	37	28	1	0	0	66	4.55
ร้อยละ	56.06	42.42	1.52	0.00	0.00	100.00	90.91
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.47
						ร้อยละ	89.39

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	51	15	0	0	0	66	4.77
ร้อยละ	77.27	22.73	0.00	0.00	0.00	100.00	95.45
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.77
						ร้อยละ	95.45

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๒ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๒

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๑ และลำดับสุดท้ายคือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕

- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก คือ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ รองลงมา คือ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ และลำดับสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๒

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรก คือ มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๒ รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑ และลำดับสุดท้าย มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘

- ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. โทร. ๑๒

ที่ รย ๗๕๕๐๑/ ๐๙๗๐

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

ตามที่ งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ได้ขออนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามบันทึกข้อความ ที่ รย ๗๕๕๐๑/๑๑๑๕ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดเดือนแล้ว งานข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด อบต. ขอรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งนี้เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของประชาชนต่อไป

ที่	รายละเอียด	จำนวน (คน/ร้อยละ)
๑.	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๙ คน
๒.	เรื่องที่มาใช้บริการมากที่สุด ๓ ลำดับ - เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - เงินอุดหนุนบุตร - การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๑๒ คน ๑๐ คน ๕ คน
๓.	ผลการสำรวจความพึงพอใจสูงสุดในภาพรวมแต่ละด้าน - ด้านเวลา ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด) - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ ระดับ ๕ (มากที่สุด)	๙๖.๑๒ ๙๕.๖๕ ๙๕.๘๔ ๙๖.๑๒
๔.	ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม - ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด)	๙๘.๓๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวฉัตรชนันท์ สะอาด)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นางสาวชญญากัด บุญเลิศ)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

นางพัชรา วิทาศัย
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

(นายอรรถพันธ์ รักษ์พลเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน๔๙....คน

1.1) เพศ		
	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	17	34.69
เพศหญิง	32	65.31
รวม	49	100.00
1.2) อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 21 - 40 ปี	20	40.82
อายุ 41 - 60 ปี	24	48.98
อายุ 60 ปีขึ้นไป	5	10.20
รวม	49	100.00
1.3) ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	15	30.61
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	13	26.53
ปริญญาตรี	15	30.61
สูงกว่าปริญญาตรี / อื่นๆ	6	12.24
รวม	49	100.00
1.4) สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	1	2.04
ผู้ประกอบการ	7	14.29
ประชาชนผู้รับบริการ	40	81.64
องค์กร/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
อื่นๆ	1	2.04
รวม	49	100.00

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1.5) เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0	0.00
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	1	2.04
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	4	8.16
การขออนุญาตแจ้งขุดดิน/ถมดิน	1	2.04
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0	0.00
การขออนุญาตออกแบบอาคาร	2	4.08
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	3	6.12
การชำระภาษีป้าย	0	0.00
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	1	2.04
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อควบคุมโรค	1	2.04
การขอจัดตั้งที่จำหน่ายอาหารฯ	4	8.16
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	12	24.49
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	0	0.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	2.04
เงินอุดหนุนบุตร	10	20.41
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	5	10.20
อื่นๆ	4	8.16
รวม	49	100.00
1.6) หน่วยงานที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด อบต.	1	2.04
กองคลัง	9	18.37
กองช่าง	7	14.29
กองสาธารณสุขฯ	10	20.41
กองการศึกษาฯ	0	0.00
กองสวัสดิการสังคม	22	44.90
กองส่งเสริมการเกษตร	0	0.00
หน่วยตรวจสอบภายใน	0	0.00
รวม	49	100.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๑ อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๘ มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๑ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๔ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ คือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๙ และหน่วยงานที่ขอรับบริการ คือ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๐

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	38	11	0	0	0	49	4.78
ร้อยละ	77.55	22.45	0.00	0.00	0.00	100.00	95.51
มีจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	40	9	0	0	0	49	4.82
ร้อยละ	81.63	18.37	0.00	0.00	0.00	100.00	96.33
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	41	8	0	0	0	49	4.84
ร้อยละ	83.67	16.33	0.00	0.00	0.00	100.00	96.73
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	39	10	0	0	0	49	4.80
ร้อยละ	79.59	20.41	0.00	0.00	0.00	100.00	95.92
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.81
						ร้อยละ	96.12

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
2.5) ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	45	4	0	0	0	49	4.92
ร้อยละ	91.84	8.16	0.00	0.00	0.00	100.00	98.37
ระดับความพึงพอใจโดยรวม						คะแนนเฉลี่ย	4.92
						ร้อยละ	98.37

๕=พึงพอใจมากที่สุด / ๔= พึงพอใจมาก / ๓=พึงพอใจปานกลาง / ๒=พึงพอใจน้อย / ๑=ต้องปรับปรุง

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ย = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม*ระดับความพึงพอใจ (๕/๔/๓/๒/๑) / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
: ร้อยละ = คะแนนเฉลี่ยทั้งหมด*๑๐๐ / จำนวนระดับความพึงพอใจ

สรุปผลความพึงพอใจในการรับบริการ

- ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับ คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๑
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับแรก คือ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ รองลงมา คือ มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการสุภาพ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับแรก คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๓ รองลงมา คือ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ และลำดับสุดท้าย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒
- ภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับความพึงพอใจมากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๗