



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ที่ นศ.๗๓๔๐๑/..... วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒  
(ไตรมาสที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๒ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ตามบันทึกข้อตกลงในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัด ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ มิติที่ ๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อ ๓ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักปลัด จุดบริการ พร้อมรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ในการนี้ สำนักปลัด ขอรายงานสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๘ ราย

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอบริการ

๑. เพศ

๑.๑ เพศชาย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๑.๒ เพศหญิง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๒. ช่วงอายุ

- อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ
- อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔
- อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖
- อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐
- อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

๓. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- เกษตรกร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑
- อื่นๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๒ : เรื่องขอรับบริการ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท คือ

๑. ด้านการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๒. ด้านสวัสดิการ

๒.๑ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗

๒.๒ การขอมีบัตร/ต่อบัตรผู้พิการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖

๒.๓ ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๗ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๒.๔ ขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๓. ด้านสาธารณสุข

๓.๑ อุบัติภัยทางถนน/อัคคีภัย/อุทกภัย/वादภัย/ภัยแล้ง/ดินถล่ม จำนวน ๔ คน  
คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

๓.๒ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๔. ด้านสาธารณสุข

๔.๑ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

๔.๒ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑

๕. ด้านข้อมูลข่าวสาร

๕.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๕.๒ การใช้ Internet ตำบล ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

๖. อื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย  
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๑.๒๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก  
ร้อยละ ๑๔.๒๙ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๗๑ และมีความพึงพอใจน้อย  
ร้อยละ ๓.๕๗
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่  
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๘.๕๗ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก  
ร้อยละ ๑๔.๒๙ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๑๔
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ  
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๖๔.๒๙ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก  
ร้อยละ ๓๒.๑๔ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๓.๕๗

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน  
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๓.๕๗ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก  
ร้อยละ ๓๕.๗๑ มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๑๔ และมีความพึงพอใจน้อย  
ร้อยละ ๓.๕๗
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว  
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก  
ร้อยละ ๓๒.๑๔ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๑๐.๗๑
- ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน  
มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๕๓.๕๗ รองลงมา มีความพึงพอใจมาก  
ร้อยละ ๓๙.๒๙ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๗.๑๔

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๕๗ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๗๑ และมีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๗๑
- ๒) มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๘๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๓๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๓๔ และมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๓.๔๕
- ๓) อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๐๐ และมีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๕๗

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางสาวชลิตา สุรการ  
(ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เสร็จแล้ว



(นางพรทิพย์ แก้วหย่อง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- นว



(นางแนล้ม ศิลปวิสุทธิ์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

- นสว



(นายคณิง ชูวงศ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน