



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม โทร ๐-๓๖๗๐-๘๒๒๕

ที่ ลบ ๗๒๙๐๑/ ๑๓๗

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวฤทัยรัตน์ สะอาดเอี่ยม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ว่าที่ร้อยตรี.....

(วัชรินทร์ เทพานนท์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม

(นายประดิษฐ์ สมพงษ์สวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม

ลงชื่อ.....

(นายธงชัย วงศ์ศรีไทย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุม
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	๕๘
หญิง	๒๑	๔๒
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๔	๒๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘	๑๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๑๔
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๑๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๒๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๒๘
ปริญญาตรี	๙	๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่นๆ	๖	๑๒
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๑	๔๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๒๖
รับราชการ	๔	๘
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๐	๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๔
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงะมู
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๔/๘%	๔๕/๙๐%	๑/๒%	
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%	
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๔๐/๘๐%	๒/๔%	
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๓/๖%	๒/๔%
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑/๒๒%	๒๙/๕๘%	๑๐/๒๐%	
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๘/๗๖%	๓/๖%	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘/๑๖%	๓๒/๖๔%	๗/๑๔%	๓/๖%
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๓/๘๖%	๒/๔%	
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%	
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%	
๕. คุณภาพและและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๑/๖๒%	๙/๑๘%	๕/๑๐%
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๘/๗๖%	๖/๑๒%	
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘/๑๖%	๓๖/๗๒%	๖/๑๒%	
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๗/๗๔%	๔/๘%	
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%	
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๓/๖๖%	๗/๑๔%	
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	๑๐/๒๐%	๓๐/๖๐%	๖/๑๒%	๔/๘%
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๑๕/๓๐%	๒๘/๕๖%	๗/๑๔%	
๓. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	๑๐/๒๐%	๒๘/๕๖%	๗/๑๔%	๔/๘%

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๕๔ %
๓	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๑.๒ %
๒	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๔ %
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๒.๗ %

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒%

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี
 ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี
 ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ
๔. อาชีพ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
 ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
 การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 การชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่
 การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การขอจดทะเบียนพาณิชย์
 การรับแจ้งเรื่องรื้อโรงเรียน/รื้อรถทุกซ์ การดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทา
 อื่น ๆ สาธารณภัย

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุม
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี				
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ				
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
๕. คุณภาพและและ ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ				
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ				
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้				

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ				
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์				
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน				
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น				
๓. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม				

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์