



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง ไทร/โหลสาร ๐-๔๓๙๘-๘๐๙๘

ที่ มค ๗๓๐๐๑/-

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง

ด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยสำนักบริการวิชาการ มหาลัษรราชภัฏมหาสารคาม โดยการสำรวจจากจำนวนผู้เข้ารับบริการจำนวน ๔๐๘ คน นั้น

จึงขอรายงานสรุปความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งดังต่อไปนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการ โดยจำแนกตามเพศ

เพศชาย จำนวน ๑๕๒ คน ร้อยละ ๓๗.๓๐

เพศหญิง จำนวน ๒๕๖ คน ร้อยละ ๖๒.๗๐

รวม ๔๐๘ คน ร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านจัดเก็บรายได้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ร้อย ละ ๙๖.๐๐
 - การบริการให้ความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ระดับ มากที่สุด
 - การให้บริการขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับ มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อย ละ ๙๕.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับ มากที่สุด

/มีช่องทางการรับฟัง....

- มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๕๐ ระดับมากที่สุด
 - ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๐ ระดับมากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับมากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ระดับมากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับมากที่สุด
 - มีผังระดับขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๕๐ ระดับมากที่สุด
 - ๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม -ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๑๕ ระดับมากที่สุด
 - สถานที่มีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ระดับมากที่สุด
 - สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับมากที่สุด
 - มีเครื่อง อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๘๐ ระดับมากที่สุด
 - มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับมากที่สุด (หน้าที่ ๔๕-๔๙)
- ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อยละ ๙๕.๐๐
 - การบริการให้ความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๐๐ระดับ มากที่สุด
 - การให้บริการขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๕๐ ระดับ มากที่สุด
 - การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๕ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 -

- มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับ มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๑๕ ระดับ มากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีผังระดับขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๐๐ ระดับ มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม -ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๑๕ ระดับ มากที่สุด
- สถานที่มีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ระดับ มากที่สุด
 - สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีเครื่อง อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๐๐ ระดับ มากที่สุด (๕๐-๕๕)
- ตอนที่ ๔ ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการศึกษาของ อปท.
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๗๕
- การบริการให้ความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ระดับ มากที่สุด
 - การให้บริการขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐ ระดับ มากที่สุด

/การให้บริการ...

- การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับมากที่สุด
- ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๕ ระดับมากที่สุด
 - มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๖๐ ระดับมากที่สุด
 - มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับมากที่สุด
 - มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับมากที่สุด
 - มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับมากที่สุด
- ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ระดับมากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับมากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับมากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๘๐ ระดับมากที่สุด
 - มีผังระดับขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับมากที่สุด
- ๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ๙๕.๐๕
 - สถานที่มีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๘๐ ระดับมากที่สุด
 - สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับมากที่สุด
 - มีเครื่อง อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับมากที่สุด
 - มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับมากที่สุด (หน้าที่ ๕๖-๖๐)

ตอนที่ ๕ ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๙๕.๘๕
 - การบริการให้ความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับ มากที่สุด
 - การให้บริการขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับ มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๓๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับ มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๒๕ ระดับ มากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ รวบรวมตัวเรียบร้อยและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับ มากที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐ ระดับ มากที่สุด
 - มีผังระดับขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐ ระดับ มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๕ ระดับ มากที่สุด
 - สถานที่มีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐ ระดับ มากที่สุด

/สถานที่...

- สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ระดับ มากที่สุด

-มีเครื่อง อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๘๐ ระดับ มากที่สุด

-มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๕๐ ระดับ มากที่สุด

ตอนที่ ๖ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูทอง (หน้าที่ ๖๖)

รายละเอียดตามเอกสารโครงการสำรวจความพึงพอใจในการบริการและคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลภูทองที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบโปรดทราบและพิจารณา

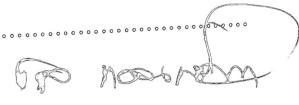
ลงชื่อ



(นายนรินทร์ คำนวนสวัสดิ์)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

.....

(ลงชื่อ)จ.ส.ต. 

(ชัชวาล แคลนกระโทก)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

.....

.....

(ลงชื่อ)


(นางสาวขวัญใจ แก้วมูลตรี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายธณกร สืบกินนอน)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูทอง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(ลงชื่อ)


(นางสาวดาหวัน ทะสา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูทอง