



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ -

ที่ นม.๙๐๓๐๑/

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าลาดขาว งานด้านรายได้หรือภาษี ประจำปี ๒๕๖๒ นั้น

งานด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ขอส่งสรุปรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

เนติธร

(นางเนติธร ก้อยกระโทก)

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้

ความเห็น

- เน้นเจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเสมอภาคกับผู้รับบริการทุก

คน

สุนันทา

(นางสุนันทา อยู่วิวัฒน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ปฏิบัติหน้าที่

นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

สรุปผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
ของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว  
อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านต้องการหรือ  
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- นานๆ ครั้ง  จำนวน ๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน  
 จำนวน ๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน  มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)

- เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.  เวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.  
 เวลา ๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.  เวลา ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านต้องการหรือ  
เติมคำลงในช่องว่าง

๑. เพศ  ชาย  หญิง

๒. อายุ  อายุไม่เกิน ๒๐ ปี  อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี  
 อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี  อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี  
 อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี  อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ  โสด  สมรส  
 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษา  ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ  พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  
 ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  ค่าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  
 นักเรียน / นักศึกษา  รับจ้างทั่วไป  
 แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ  เกษตรกร / ประมง  
 ว่างงาน  อื่นๆ

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ จำนวน ๕๒ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

### ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

หัวข้อประเมิน การรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ			
	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>				
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว		/		
๑.๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ		/		
๑.๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรม		/		
๑.๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		/		
๑.๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ		/		
๑.๖ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		/		
<b>๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>				
๒.๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)		/		
๒.๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ		/		
๒.๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน		/		
๒.๔ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว		/		
<b>๓. ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/		
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/		
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		/		
๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้		/		
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก		/		

ปฏิบัติ				
๓.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ		/		
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ		/		
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ		/		
๔.๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ		/		
๔.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ / สื่อ / คู่มือและเอกสาร มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/		
<b>๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
๕.๑ ประชาชนในเขต อบต.ได้รับการบริการและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอย่างทั่วถึง		/		
๕.๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ		/		
๕.๓ การดำเนินงานและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีมาตรฐาน และมีความปลอดภัย		/		

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

**๔.๑ โพรตระบупัญหาในการให้บริการ**

.....

.....

.....

.....

**๔.๒ โพรตระบुข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ**

.....

.....

.....

...ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ..

...กองคลัง อบต.ท่าลาดขาว...

โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๙๘๗๙

## ส่วนที่ ๒ สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ในภาพรวม และรายด้าน

### ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๘๙	๔.๔๕
๒. ด้านช่องทางในการให้บริการ	๘๕	๔.๒๕
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๘๘	๔.๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔	๔.๒
๕. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๒	๔.๑
ภาพรวม	๘๖	๔.๒๘

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ในการให้บริการทั้ง ๕ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙ ด้านช่องทางในการให้บริการ ร้อยละ ๘๕ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ๘๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๘๒

สรุป ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ในการให้บริการทั้ง ๕ ด้าน มีความพอใจในทุกๆด้าน อยู่ในระดับมาก ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะ ประชาชนไม่ระบุมุมความคิดเห็น