



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

ที่ รบ ๗๘๐๐๑/

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรีมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล นั้น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรีขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

รายงานการสำรวจความพึงพอใจการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

|      |                                |                              |
|------|--------------------------------|------------------------------|
| เพศ  | หญิง จำนวน ๗๕ คน               | ชาย จำนวน ๒๕ คน              |
| อายุ | ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน      | ระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี จำนวน ๓๕ คน |
|      | ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๘ คน | ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน      |

### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

|                                                        |                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| -การจัดเก็บรายได้ จำนวน ๕๔ คน                          | -การแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ คน        |
| -การขอใช้น้ำ จำนวน ๓ คน                                | -การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๕ คน           |
| -การขึ้นทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๕ คน                      | -การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยคนพิการ จำนวน ๗ คน |
| -การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๕ คน       | -การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๖ คน     |
| -การขอใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๖ คน |                                           |

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ลำดับ | หัวข้อ/เรื่องที่ประเมิน                                                                         | ตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจ/ประทับใจ |     |       |              |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----|-------|--------------|
|       |                                                                                                 | ดีมาก                              | ดี  | พอใช้ | ต้องปรับปรุง |
|       | <b>ด้านเวลา</b>                                                                                 |                                    |     |       |              |
| ๑.    | การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด                                                               | ๗๘                                 | ๑๙  | ๓     | ๐            |
| ๒.    | ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                       | ๕๖                                 | ๔๐  | ๔     | ๐            |
|       | <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                  |                                    |     |       |              |
| ๑.    | การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                           | ๖๘                                 | ๒๐  | ๑๒    | ๐            |
| ๒.    | การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ                                                      | ๖๘                                 | ๒๐  | ๑๒    | ๐            |
| ๓.    | การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน                              | ๘๕                                 | ๑๒  | ๓     | ๐            |
|       | <b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>                                                                          |                                    |     |       |              |
| ๑.    | ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                          | ๙๐                                 | ๘   | ๒     | ๐            |
| ๒.    | ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                  | ๙๐                                 | ๑๐  | ๐     | ๐            |
| ๓.    | ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น          | ๘๙                                 | ๘   | ๓     | ๐            |
| ๔.    | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๐๐                                | ๐   | ๐     | ๐            |
| ๕.    | การให้บริการด้วยความเสมอภาค                                                                     | ๑๐๐                                | ๐   | ๐     | ๐            |
|       | <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                   |                                    |     |       |              |
| ๑.    | ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                           | ๙๖                                 | ๔   | ๐     | ๐            |
| ๒.    | จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                            | ๙๕                                 | ๕   | ๐     | ๐            |
| ๓.    | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น           | ๑๐๐                                | ๐   | ๐     | ๐            |
| ๔.    | ความสะอาดของสถานที่ / สำนักงานที่ให้บริการ                                                      | ๙๗                                 | ๓   | ๐     | ๐            |
| รวม   |                                                                                                 | ๑๒๑๒                               | ๑๔๙ | ๓๙    | ๐            |

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ลงชื่อ) ธัญภา ภัทรเศรษฐ์  
 (นางสาวธัญภา ภัทรเศรษฐ์)  
 เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน

/เรียน...

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี  
- เพื่อโปรดทราบ

- .....

เกษณี

(นางสาวเกษณี สุกธธา)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี  
- เพื่อโปรดทราบ

- .....

สุทธเขตต์

(นายสุทธเขตต์ ประทุมพันธ์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

ความเห็นนายก อบต.

☒ ทราบ ตามที่เสนอ

พุด

(นายพุด แยมพรหม)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี