



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง สำนักงานปลัด โทร. ๐ ๗๕๒๙ ๐๙๖๕

ที่ ตง ๗๒๔๐๑/ - วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะลิบง ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง ที่มีการจัดการบริการประชาชนใน
หน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี
พ.ศ.๒๕๖๔ โดยประชาชนได้เข้าทำแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง จำนวน ๖๐ ราย
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิรา สังเมือง)
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

-

(นางสาวนุชจิรา ดำเดช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-

(นางสาวจิรารัตน์ แก้วพิทักษ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

-

(นายสิทธิพร จิเหลา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง

สรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

๑. จำนวนผู้เข้าทำแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง จำนวน ๖๐ ราย

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๓ ราย
๒.๒ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน ๘ ราย
๒.๓ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑ ราย
๒.๔ การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๖ ราย
๒.๕ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๑๑ ราย
๒.๖ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน ๐ ราย
๒.๗ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๒ ราย
๒.๘ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๐ ราย
๒.๙ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย	จำนวน ๑๐ ราย
๒.๑๐ การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๓ ราย
๒.๑๑ การรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๕ ราย
๒.๑๒ การบริการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคโควิด-๑๙	จำนวน ๑ ราย
๒.๑๓ การขอรับบริการจัดเก็บขยะ	จำนวน ๑๐ ราย
๒.๑๔ อื่น ๆ	จำนวน ๐ ราย

๓. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								
- การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๔	๗๓.๓๔	๑๔	๒๓.๓๓	๒	๓.๓๓	๐	๐
- ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๔๒	๗๐.๐๐	๑๕	๒๕.๐๐	๓	๕.๐๐	๐	๐
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔๖	๗๖.๖๖	๑๓	๒๑.๖๗	๑	๑.๖๖	๐	๐
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖	๖๐.๐๐	๒๒	๓๖.๖๖	๒	๓.๓๔	๐	๐

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
-การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๔๙	๘๑.๖๖	๑๐	๑๖.๖๗	๑	๑.๖๗	๐	๐
-ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๕๑	๘๕.๐๐	๘	๑๓.๓๓	๑	๑.๖๖	๐	๐
-ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	๓๙	๖๕.๐๐	๒๐	๓๓.๓๓	๑	๑.๖๗	๐	๐
-ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔๖	๗๖.๖๗	๑๔	๒๓.๓๓	๐	๐	๐	๐
-สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๓๙	๖๕.๐๐	๒๐	๓๓.๓๓	๑	๑.๖๗	๐	๐
๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
-ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๓๗	๖๑.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๓	๕.๐๐	๐	๐
-ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๓๙	๖๕.๐๐	๑๙	๓๑.๖๗	๒	๓.๓๓	๐	๐
-การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๓๗	๖๑.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๓	๕.๐๐	๐	๐
-ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔๓	๖๑.๖๗	๑๕	๒๕.๐๐	๒	๓.๓๓	๐	๐
-ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๔๐	๖๖.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๐	๐	๐	๐

**จากตารางสรุปผลการประเมินเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๓ และมีความพึงพอใจอยู่ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๖

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒ อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี ๒๐ - ๒๙ ปี ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔๐ - ๔๙ ปี ๕๐ - ๕๙ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
- ผู้ประกอบการ ชาวประมง
- ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ นักเรียน/นักศึกษา
- อื่น ๆ (ระบุ).....

๑.๔ ท่านมาติดต่อขอรับบริการเรื่องใด

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การใช้ Internet ตำบล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย การจดทะเบียนพาณิชย์
- การรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การบริการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคโควิด-๑๙
- การขอรับบริการจัดเก็บขยะ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)
คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้การ		/			
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	/				
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	/				
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	/				

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	/				
๒.ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ		/			
๓.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น		/			
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น		/			
๕.สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว		/			
๒.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		/			
๒.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	/				
๓.การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น		/			
๔.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น		/			
๕.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		/			

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

๑.
๒.
๓.

๒) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๑.
๒.
๓.