



# บันทึกข้อความ

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

ที่ ตง.๗๒๔๐๑/๐๒๓..... วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เกาะลิบง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง ที่มีการจัดการบริการประชาชนใน  
หน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี  
พ.ศ.๒๕๖๕ โดยประชาชนได้เข้าทำแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง จำนวน ๘๐ ราย  
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิรา สังเมือง)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

- เห็นชอบ

(นางสาวจิตรา ปูเงิน)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เห็นชอบ

(นางสาวจิรารัตน์ แก้วพิทักษ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

ทง

(นายสิทธิพร จิเหลา)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง

สรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

๑. จำนวนผู้เข้าทำแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลิบง จำนวน ๘๐ ราย

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๕ ราย
๒.๒ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	จำนวน ๑๐ ราย
๒.๓ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๕ ราย
๒.๔ การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๑๐ ราย
๒.๕ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๐ ราย
๒.๖ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน ๑๐ ราย
๒.๗ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๐ ราย
๒.๘ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๐ ราย
๒.๙ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย	จำนวน ๑๒ ราย
๒.๑๐ การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑๓ ราย
๒.๑๑ การรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๐ ราย
๒.๑๒ การบริการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคโควิด-๑๙	จำนวน ๐ ราย
๒.๑๓ การขอรับบริการจัดเก็บขยะ	จำนวน ๕ ราย
๒.๑๔ อื่น ๆ	จำนวน ๐ ราย

๓. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>								
- การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๔	๖๗.๕๐	๑๙	๒๓.๗๕	๑๐	๑๒.๕๐	๐	๐
- ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๖๐	๗๕.๐๐	๑๕	๑๘.๗๕	๕	๖.๒๕	๐	๐
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๖๒	๗๗.๕๕	๑๕	๑๘.๗๕	๓	๓.๗๕	๐	๐
- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๖	๗๐.๐๐	๒๒	๒๗.๕๐	๒	๒.๕๐	๐	๐

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
-การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๕๙	๗๓.๗๕	๒๐	๒๕.๐๐	๑	๑.๒๕	๐	๐
-ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๖๒	๗๗.๕๕	๑๕	๑๘.๗๕	๓	๓.๗๕	๐	๐
-ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	๕๘	๗๒.๕๐	๒๐	๒๕.๐๐	๒	๒.๕๐	๐	๐
-ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๖๐	๗๕.๐๐	๒๐	๒๕.๐๐	๐	๐	๐	๐
-สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๕๐	๖๒.๕๐	๒๗	๓๓.๗๕	๓	๓.๗๕	๐	๐
<b>๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
-ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๕๕	๖๘.๗๕	๒๓	๒๘.๗๕	๒	๒.๕๐	๐	๐
-ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๖๓	๗๘.๗๕	๑๕	๑๘.๗๕	๒	๒.๕๐	๐	๐
-การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	๕๕	๖๘.๗๕	๒๒	๒๖.๒๕	๔	๕.๐๐	๐	๐
-ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๕๐	๖๒.๕๐	๒๕	๓๑.๒๕	๕	๖.๒๕	๐	๐
-ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๕๐	๖๒.๕๐	๒๔	๓๐.๐๐	๖	๗.๕๐	๐	๐

\*\*จากตารางสรุปผลการประเมินเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

๑. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๙
๒. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๘
๓. มีความพึงพอใจอยู่ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

-ไม่มี-

ข้อเสนอแนะด้านที่ควรปรับปรุง

๑. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ



**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)
<b>๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		✓			
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้		✓			
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว		✓			
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	✓				

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
<b>๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	✓				
๒.ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	✓				
๓.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น		✓			
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น		✓			
๕.สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว		✓			
<b>๒.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ		✓			
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. ....