



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส ได้มีการให้ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส ณ จุดบริการของแต่ละส่วนราชการ แล้วให้ผู้อำนวยการ/หัวหน้าฯ จัดทำสรุปผลการประเมิน และให้สำนักปลัดรวบรวมรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส ทราบทุกเดือน เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการจากส่วนราชการต่างๆ โดยได้ประเมิน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลลุดน้ำใส จำนวน ๖๐ ชุด สามารถสรุป ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

๑. เพศ

- | | |
|---|-------------|
| ๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเพศชาย | จำนวน ๑๙ คน |
| ๑.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเพศหญิง | จำนวน ๔๑ คน |

๒. อายุ

- | | |
|--|-------------|
| ๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ช่วงอายุระหว่าง ๑๕ - ๒๐ ปี | จำนวน ๘ คน |
| ๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ช่วงอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน ๘ คน |
| ๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ช่วงอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน ๖ คน |
| ๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน ๑๐ คน |
| ๒.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ช่วงอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี | จำนวน ๑๐ คน |
| ๒.๖ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ช่วงอายุระหว่างมากกว่า ๖๐ปีขึ้นไปจำนวน ๒๘ คน | |

๓. สถานภาพสมรส

- | | |
|---|-------------|
| ๓.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ในสถานภาพ โสด | จำนวน ๑๐ คน |
| ๓.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ในสถานภาพ สมรส | จำนวน ๔๕ คน |
| ๓.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอยู่ในสถานภาพ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | จำนวน ๕ คน |

๔. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|-------------|
| ๔.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีระดับศึกษา ประถมศึกษา | จำนวน ๔๕ คน |
| ๔.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีระดับศึกษา มัธยมศึกษา | จำนวน ๑๐ คน |
| ๔.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีระดับศึกษา อนุปริญญา | จำนวน ๓ คน |

- | | | |
|-----|---|------------|
| ๔.๔ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีระดับศึกษาปริญญาตรี | จำนวน ๑ คน |
| ๔.๕ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีระดับศึกษาปริญญาโท | จำนวน ๑ คน |
| ๔.๖ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีระดับศึกษาสูงกว่าปริญญา | จำนวน ๐ คน |

๕. อาชีพหลัก

- | | | |
|-----|--|-------------|
| ๕.๑ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีอาชีพรับราชการ | จำนวน ๕ คน |
| ๕.๒ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีอาชีพเกษตรกร(ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์) | จำนวน ๓๕ คน |
| ๕.๓ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน | จำนวน ๒ คน |
| ๕.๔ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีอาชีพรับจ้างทั่วไป | จำนวน ๑๒ คน |
| ๕.๕ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีอาชีพค้าขาย | จำนวน ๔ คน |
| ๕.๖ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีอาชีพอื่นๆ | จำนวน ๒ คน |

๖. มีรายได้ประมาณเดือนละ

- | | | |
|-----|--|-------------|
| ๖.๑ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท | จำนวน ๖ คน |
| ๖.๒ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีรายได้ประมาณเดือนละ ๒,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท | จำนวน ๓๕ คน |
| ๖.๓ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีรายได้ประมาณเดือนละ ๖,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท | จำนวน ๑๑ คน |
| ๖.๔ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีรายได้ประมาณเดือนละ ๑๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป | จำนวน ๘ คน |

๗. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น (หมู่บ้าน/ตำบล)

- | | | |
|-----|---|-------------|
| ๗.๑ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอาศัยอยู่ในท้องถิ่น ๑ - ๑๐ ปี | จำนวน ๒๕ คน |
| ๗.๒ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอาศัยอยู่ในท้องถิ่น ๑๑ - ๒๐ ปี | จำนวน ๑๕ คน |
| ๗.๓ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอาศัยอยู่ในท้องถิ่น ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน ๑๕ คน |
| ๗.๔ | ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจอาศัยอยู่ในท้องถิ่น ๓๐ ปีขึ้นไป | จำนวน ๕ คน |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | | |
|----|----------------------------------|-------------|
| ๑. | การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | จำนวน ๑๕ คน |
| ๒. | การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | จำนวน ๐ คน |
| ๓. | การชำระภาษีบำรุง อบต. | จำนวน ๐ คน |
| ๔. | การให้บริการส่งเสริมอาชีพ | จำนวน ๑๐ คน |
| ๕. | อื่นๆ:..... | จำนวน ๓๕ คน |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
|---|-----------|-----|---------|------|-------------|
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย | ๒๕ | ๒๕ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๒๙ | ๒๐ | ๑๑ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๒๕ | ๒๐ | ๑๕ | ๐ | ๐ |
| เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม | ๒๕ | ๒๐ | ๑๕ | ๐ | ๐ |

| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
|---|-----------|-----|---------|------|-------------|
| มีช่องทาง การให้บริการที่ หลากหลาย | ๒๒ | ๓๒ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน | ๒๕ | ๒๙ | ๖ | ๐ | ๐ |
| ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว | ๒๒ | ๓๔ | ๔ | ๐ | ๐ |
| มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน | ๒๔ | ๒๖ | ๖ | ๐ | ๐ |

| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
|---|-----------|-----|---------|------|-------------|
| การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถน้ำดื่ม | ๒๘ | ๒๘ | ๔ | ๐ | ๐ |
| มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | ๑๘ | ๒๘ | ๑๔ | ๐ | ๐ |
| มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม | ๒๕ | ๒๕ | ๑๐ | ๐ | ๐ |
| อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย | ๒๗ | ๓๐ | ๓ | ๐ | ๐ |

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสควรปรับปรุงด้านใด

- | | | | |
|---|-------|---|----|
| ๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | จำนวน | ๔ | คน |
| ๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน | จำนวน | ๘ | คน |
| ๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน | ๖ | คน |
| ๔. ด้านบริการการรับชำระภาษี | จำนวน | ๕ | คน |
| ๕. อื่นๆ:..... | จำนวน | ๕ | คน |

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสุเทพ ดีอุดม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส