



(นายดำรงศักดิ์ นันอุมาลี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด.....

ที่... นม ๗๗๓๐๑/๒๐๒..... วันที่... ๔..... มีนาคม ๒๕๖๙.....

เรื่อง... รายงานการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด.....
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้จัดให้มีช่องทางการแสดงความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้ดำเนินการสำรวจการแสดงความคิดเห็น ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผ่าน ๓ ช่องทางดังนี้

ช่องทางที่ ๑ มีการแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางเพจเฟซบุ๊ก อบต.ท่าลาด ชุมพวง

-จำนวน ๓๒ ราย

ช่องทางที่ ๒ ไม่มีการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://taladlocal.go.th>

ช่องทางที่ ๓ ไม่มีการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางกล่องแสดงความคิดเห็น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และควรนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

อธิษฐาน

(นางสาวอภิษฎา พัศศรี)

คนงาน

นางสาวสายพิรุณ ดุนสอน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- 5 มี.ค. 2569

ก่อน ปลัด อบต.ท่าลาด

- เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา / เสนอแนะผ่านช่องทางออนไลน์

(นางสาวกัลยาณี เขียมโรตง)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- ๕ มี.ค. ๒๕๖๙

นางสาวธัญญา ปิณฑะพัชร
หัวหน้าสำนักปลัด

- ๕ มี.ค. ๒๕๖๙

(นางสาวปวีณา คมกระพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด
- 6 มี.ค. 2569

ดำเนินการ

นายดำรงศักดิ์ นันอุมาลิ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด
๑๐ มี.ค. ๒๕๖๙

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด
รอบ ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔ แบบภาพรวม**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ประจำปีเดือน (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) แบบภาพรวม มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน ๓๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

(๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๒ คน)

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
เพศชาย	๒๓	๗๑.๘๗
เพศหญิง	๙	๒๘.๑๒
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๖.๒๕
๒๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๕.๖๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๕๓.๑๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๒๕
๓. อาชีพผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/ทำไร่/ทำนา	๑๔	๔๓.๗๕
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ฯ	๖	๑๘.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๖.๒๕
ผู้ประกอบการ	๒	๖.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๘	๒๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔. ส่วนราชการที่มาติดต่อ		
สำนักปลัด อบต.	๖	๑๘.๗๕
กองคลัง	๖	๑๘.๗๕
กองช่าง	๓	๙.๓๗
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๔	๑๒.๕
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๓	๙.๓๗
กองสวัสดิการสังคม	๑๐	๓๑.๒๕

สรุปผล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย ร้อยละ ๗๑.๘๗ และเพศหญิง ร้อยละ ๒๘.๑๒ ตามลำดับ ช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๑๒ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๕.๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๑๕.๖๒ และต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๖.๒๕ ตามลำดับ อาชีพผู้มารับบริการส่วนมากคือ เกษตรกร/ทำไร่/ทำนา ร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๒๕ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ ๑๘.๘ ผู้ประกอบการ ร้อยละ ๖.๒๕ และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๖.๒๕ ตามลำดับ ส่วนราชการที่มีผู้มาติดต่อ มากที่สุด คือ กองสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๓๑.๒๕ รองลงมาคือ สำนักปลัด อบต. ร้อยละ ๑๘.๘ กองคลัง ร้อยละ ๑๘.๗๕ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ร้อยละ ๑๒.๕ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๙.๓๗ และกองช่าง ร้อยละ ๙.๓๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ทำการประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม เกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ๕ ระดับ ดังนี้

๕	หมายถึง	ดีมาก
๔	หมายถึง	ดี
๓	หมายถึง	ปานกลาง
๒	หมายถึง	พอใช้
๑	หมายถึง	ควรปรับปรุง

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (จำนวนผู้มาตอบแบบสอบถาม ๓๒ คน)

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (คน)					เกณฑ์ความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ด้านระยะเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๒ (๑๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐ (๙๓.๗๕)	๑ (๓.๑๒%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	๓๐ (๙๓.๗๕%)	๒ (๖.๒๕%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๘ (๘๗.๕%)	๓ (๙.๓๗%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	ดีมาก

ประเด็นข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (คน)					เกณฑ์ความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๒.๓ การให้บริการตาม ลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	๒๗ (๘๔.๓๗%)	๑ (๓.๑๒%)	๒ (๖.๒๕%)	๒ (๖.๒๕%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙ (๙๐.๖๒%)	๐ (๐%)	๑ (๓.๑๒%)	๒ (๖.๒๕%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๗ (๘๔.๓๗%)	๒ (๖.๒๕%)	๒ (๖.๒๕%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ดี เป็นต้น	๓๐ (๙๓.๗๕%)	๑ (๓.๑๒%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๖ (๘๑.๒๕%)	๒ (๖.๒๕%)	๔ (๑๒.๕%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือน กัน ทุกรายได้โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๗.๕ (๙๓.๓๓%)	๒ (๖.๒๕%)	๐ (๐%)	๒ (๖.๒๕%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๒๘ (๘๗.๕%)	๑ (๓.๑๒%)	๒ (๖.๒๕%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๔.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๒๗ (๘๔.๓๗%)	๒ (๖.๒๕%)	๑ (๓.๑๒%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการน้ำดื่ม หนังสือ-พิมพ์ ฯลฯ	๒๖ (๘๑.๒๕%)	๒ (๖.๒๕%)	๓ (๙.๓๗%)	๑ (๓.๑๒%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถาน ที่ให้บริการ	๒๗ (๘๔.๓๗%)	๓ (๙.๓๗%)	๒ (๖.๒๕%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	ดีมาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับ ไດ	๒๗ (๘๔.๓๗%)	๑ (๓.๑๒%)	๒ (๖.๒๕%)	๑ (๓.๑๒%)	๑ (๓.๑๒%)	ดีมาก

สรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านระยะเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๙ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๓๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๔ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๖ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน ๒๗ คน มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒ คน มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ จำนวน ๑ คน มีความพึงพอใจในระดับปรับปรุง จำนวน ๑ คน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ

ผู้สรุปข้อมูล :

จรัชฎา
(นางสาวอภิชญา พัวศรี)
คนงาน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2569 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2569

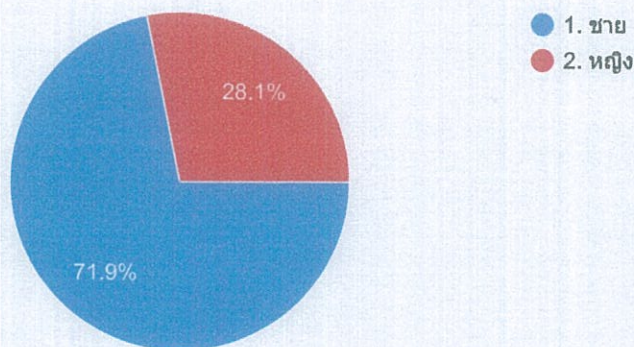
การตอบกลับ 32 รายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

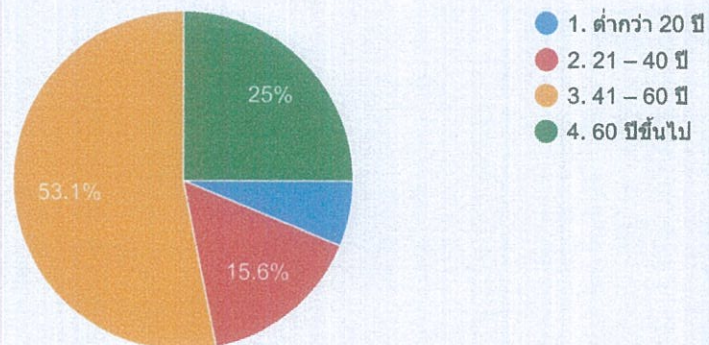
คำตอบ 32 ข้อ

 คัดลอก



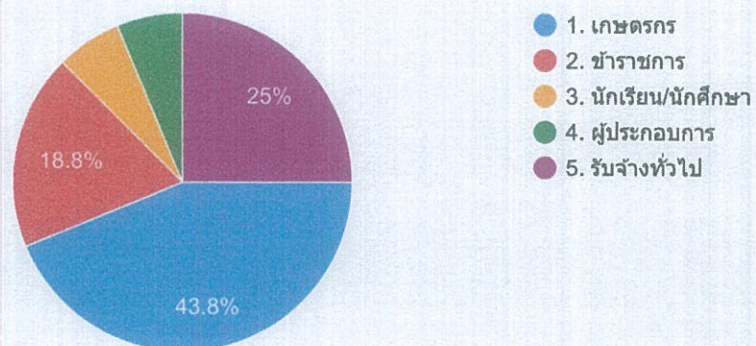
2. อายุ

คำตอบ 32 ข้อ

 คัดลอก

3. อาชีพ

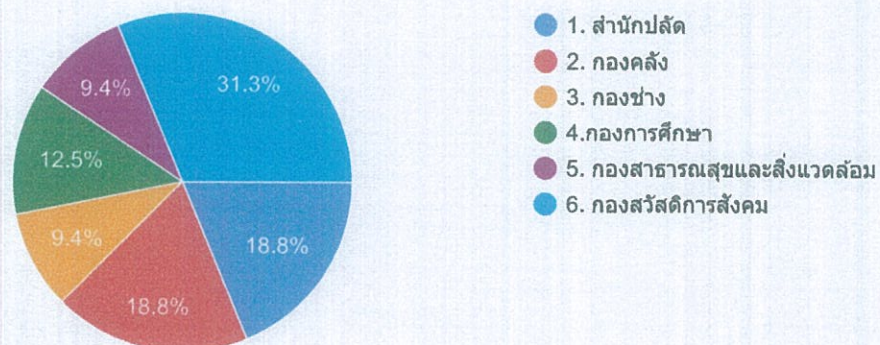
คำตอบ 32 ข้อ

 คัดลอก

4. ส่วนราชการที่มาติดต่อ

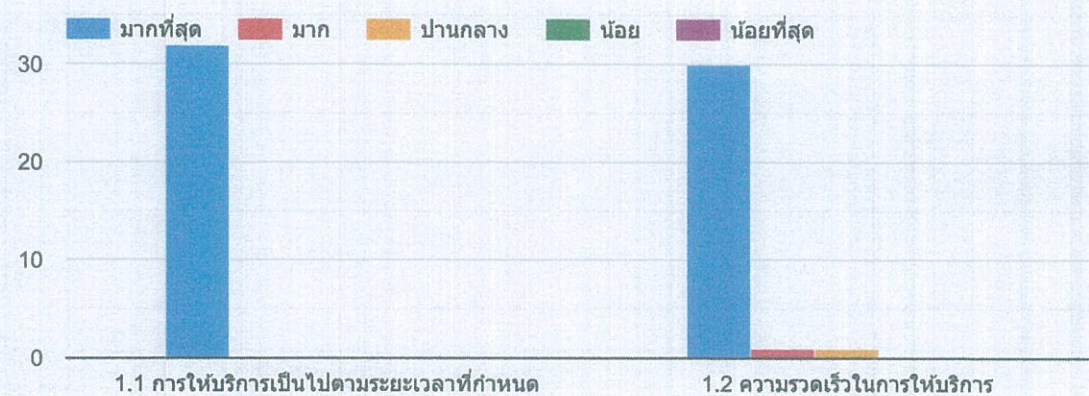

 คัดลอก

คำตอบ 32 ข้อ

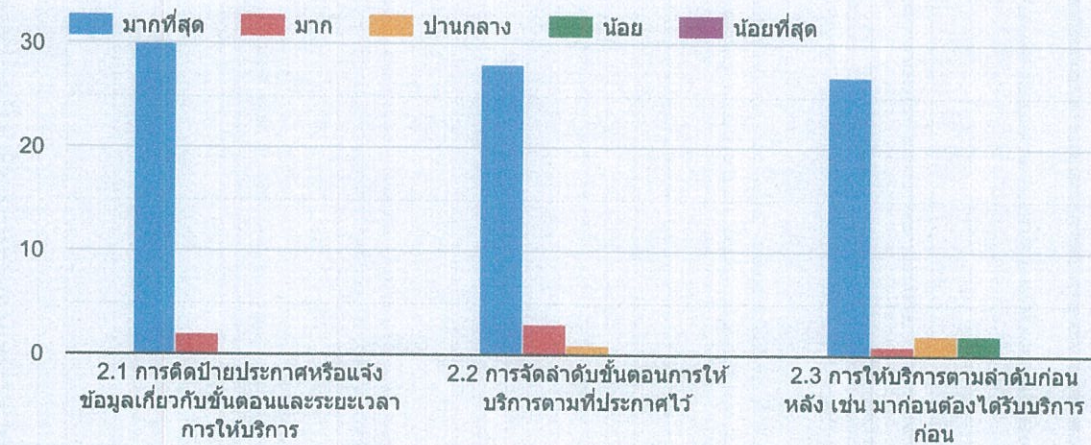


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

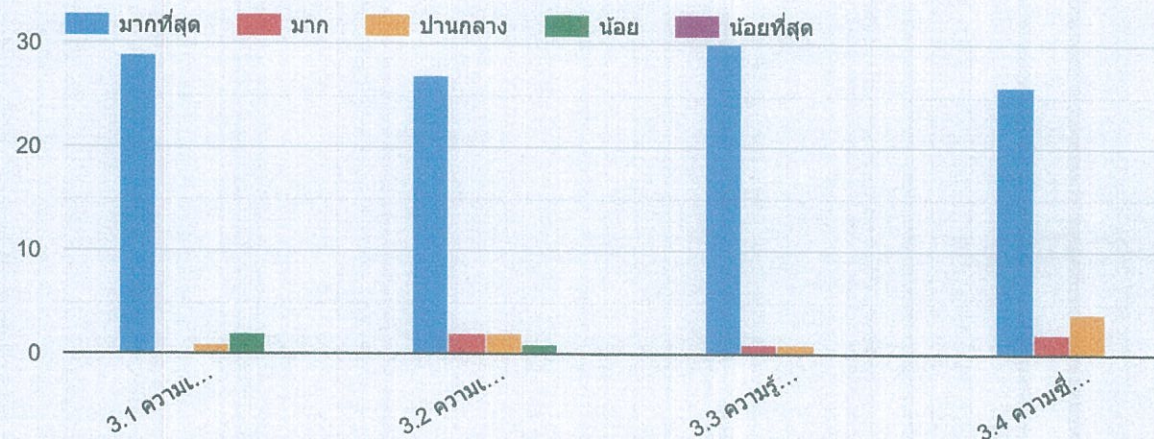
1. ด้านระยะเวลา


 คัดลอก


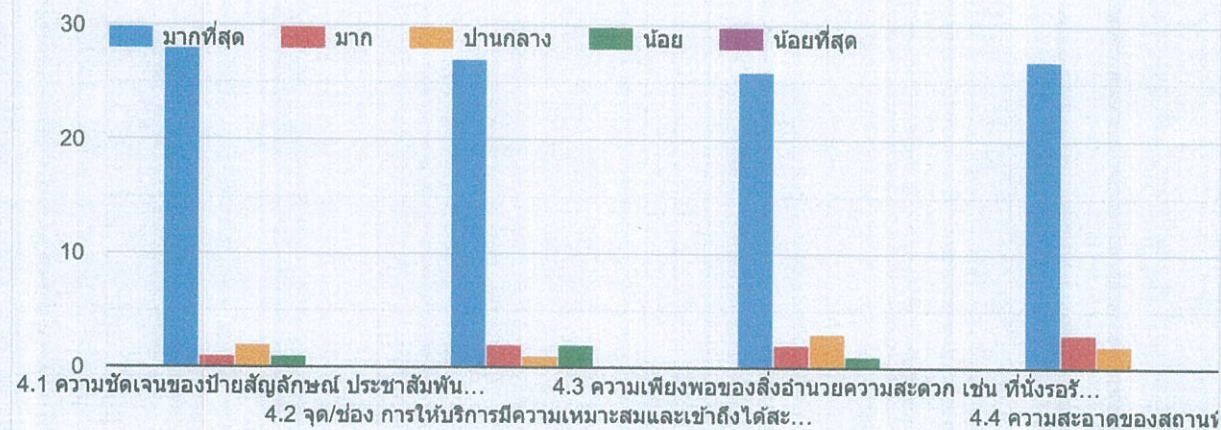
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ


 คัดลอก


3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ


 คัดลอก


4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก


 คัดลอก


5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด


 คัดลอก
