



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา

ที่ ลป. ๗๕๙๐๑ / -

ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน/ผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา / ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา

เรื่องเดิม

ตามประกาศขององค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา เรื่อง เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน/ผู้รับบริการ ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕ โดยได้เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน/ผู้รับบริการในภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา ผ่านกลุ่มไลน์ อบต.ปงเตาส่งงาน หรือกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ณ จุดบริการโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่กรอกแบบสอบถามในระบบแทน ทั้งนี้ เพื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลปงเตาจักได้ใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ตามความเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชน/ผู้รับบริการ ดังรายละเอียดปรากฏแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

จากการประมวลผลข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการ (กรณีมอบหมายให้เจ้าหน้าที่กรอกแบบสอบถามในระบบแทน) และการกรอกแบบสอบถามผ่านระบบโดยประชาชน/ผู้รับบริการเอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (นับแต่มีการเปิดระบบจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้รับบริการที่ร่วมตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๕ ราย ปรากฏข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้น

๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๕ คน แยกเป็น ชาย ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๓ หญิง ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๗

๑.๒ ระดับการศึกษา : ประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๓

๑.๕ อาชีพ : เกษตร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๑.๖ ระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน:ระดับต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๓

๑.๗ หมู่บ้าน : หมู่ที่ ๘ บ้านหัวทุ่ง ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๔

๑.๘ ส่วนราชการที่ติดต่อราชการ : สำนักปลัด ร้อยละ ๕๗.๓๙ :กองคลัง ๒๔.๓๕ :กองช่าง ๑๘.๒๖

๑.๙ งาน/เรื่องที่ติดต่อราชการ : งานผู้สูงอายุ มีผู้ติดต่อมากที่สุด

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา

(๑) ด้านกระบวนการขั้นตอน

(๑.๑) มีการเปิดเผย/แจ้งกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๑.๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ๑) ระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๐ |
| ๒) ระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ |
| ๓) ระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๑ |
| ๔) ระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๕) ระดับควรปรับปรุง | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

(๑.๓) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ๑) ระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๖ |
| ๒) ระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒ |
| ๓) ระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒ |
| ๔) ระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๕) ระดับควรปรับปรุง | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

(๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

(๒.๑) มีช่องทางในการบริการที่สะดวก เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์/ไลน์ ฯลฯ ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ๑) ระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๓ |
| ๒) ระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๖ |
| ๓) ระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐ |
| ๔) ระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๕) ระดับควรปรับปรุง | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

(๒.๒) มีเอกสาร/แผ่นพับ/วารสาร /ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่ต่อเนื่อง ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ๑) ระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๘ |
| ๒) ระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๘ |
| ๓) ระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ |
| ๔) ระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๕) ระดับควรปรับปรุง | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

(๒.๓) มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข่าวสาร/กิจกรรมทางเสียงตามสาย/รถประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ๑) ระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๔ |
| ๒) ระดับมาก | คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒ |
| ๓) ระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๓ |
| ๔) ระดับน้อย | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| ๕) ระดับควรปรับปรุง | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

(๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

(๓.๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ โดยสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้ตรงกับประเด็นปัญหา/ความต้องการ ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๗
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๓.๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๑
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๗
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๓.๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๘
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๕
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๗
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(๔.๑) มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน สะดวกติดต่อกัน ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๘
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๕
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๗
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๔.๒) สถานที่ให้บริการสะอาด มีสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่นและปลอดภัย ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๕
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๕
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๔.๓) ความพร้อมของ อาคารสถานที่ ลานจอดรถ ห้องน้ำ แก้อั้วระหว่างรอ น้ำดื่ม ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๔
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๘
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

(๕.๑) การบริการมีความถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบขั้นตอน ปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๐
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๖
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

(๕.๒) สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือสามารถส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ต่อ อาชีพ/ชีวิตประจำวันได้ตรงกับสภาพปัญหา/ความต้องการปรากฏระดับความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

๑) ระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๑
๒) ระดับมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒
๓) ระดับปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๗
๔) ระดับน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐
๕) ระดับควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุง ดังนี้

การแสดงความคิดเห็นในข้อนี้ เนื่องจากเป็นการแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิด ดังนั้น การประมวลผลจากระบบซึ่งเป็นในเชิงสถิติจึงเป็นเพียงการคำนวณตามหมวดของกลุ่มคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็น ทั้งในส่วนของการรับรองความเห็นเชิงบวก เช่น การรับรองการให้บริการที่จริงจัง และการกล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นขวัญกำลังใจสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้ประมวลผลการแสดงความคิดเห็นปลายเปิดแล้วปรากฏข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ดังนี้

๓.๑ เสนอให้ย้ายศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสามเหลี่ยม หมู่ ๑๑ เนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่บนเนินเขาสูง เส้นทางขึ้นลานชั้น เสี่ยงต่อความปลอดภัยของเด็ก

๓.๒ เสนอให้มีการก่อสร้างถนนทางเข้า , ประตู , ก่อสร้างรั้ว , ทำป้ายศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ ทำหลังคาบริเวณทางเดินของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลปงเตา

สำหรับรายละเอียดแบบประเมินปรากฏตามเอกสารแนบท้ายหนังสือนี้

ข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ

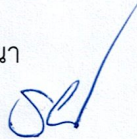
เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นสามารถตอบสนองกับปัญหา/ความต้องการของประชาชนในพื้นที่
อย่างเป็นระบบ เห็นควรพิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการบริการตามข้อเสนอแนะของประชาชน/
ผู้รับบริการ ดังนี้

๑. เห็นควรพิจารณาเสนอเรื่องต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา เพื่อขอความเห็นชอบย้าย
สถานที่ตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสามเหลี่ยม โดยเสนอขออนุญาตใช้ที่ราชพัสดุ แปลงหมายเลข ลป ๑๓๐๙ เนื้อที่
๒-๑-๖๗ ไร่ ซึ่งตั้งอยู่ติดถนน ความลาดชันระดับปกติ บริเวณกว้างขวางสะดวกต่อการจัดการเรียนการสอนและ
การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกับชุมชน

๒. เห็นควรพิจารณาเสนอเรื่องต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา เพื่อขอความเห็นชอบขอ
ใช้ที่ราชพัสดุ ทะเบียนเลขที่ ลป ๕๗๑ เนื้อที่ ๕-๐-๙๑ ไร่ เพื่อเป็นพื้นที่ส่วนควบสำหรับกิจกรรมของศูนย์พัฒนา
เด็กเล็ก กิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ และชุมชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน

๓. เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปงเตาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
เกิดความคุ้มค่า มีความโปร่งใส สามารถตอบสนองต่อปัญหาความเดือดร้อนและสามารถสนองตอบความต้องการ
ของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เห็นควรจัดให้มีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ อย่างต่อเนื่อง

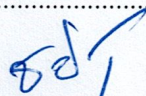
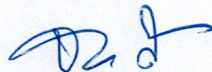
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวสายฝน มีใจรักษ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา

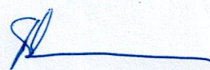
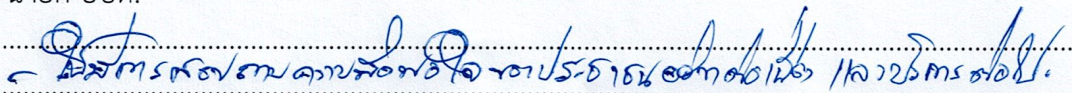
ความเห็น ปลัด อบต.



(นายไชยา แปงนุจา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา

ความเห็น / คำสั่ง นายก อบต.



(นายณัฐวุฒิ เรือนเงิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปงเตา