



สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒

ที่ นธ ๗๒๖๐๑/๒๕๖๔

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน โดยมีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา รอบ ๖ เดือน จากผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ จำนวน ๓๕๘ คน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๘๗ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....  
(นายวิทยา วรรณทอง)  
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดอบต.มูโนะ

.....

ลงชื่อ.....  
(นางสาววิมล หนูรัตน์)  
หัวหน้าสำนักปลัดอบต.มูโนะ

ความเห็นของปลัดอบต.มูโนะ

.....

ลงชื่อ.....  
(นางสาวสุดสาย แดงดี)  
ปลัดอบต.มูโนะ

ความเห็นของนายกอบต.มูโนะ

ทราบและดำเนินการเผยแพร่ลงเว็บไซต์

ลงชื่อ.....

(นายรอป่า อีซอ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

**รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ จำนวน ๓๕๘ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

| เรื่องขอรับบริการ                             | จำนวน (คน) | ส่วนราชการ        |
|---|------------|-------------------|
| การกำจัดสิ่งปฏิกูล                            | ๒๕         | กองสาธารณสุข      |
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                   | ๒          | สำนักงานปลัด      |
| การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง             | ๕๒         | กองคลัง           |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                     | ๔๔         | กองช่าง           |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                 | ๓๘         | กองสวัสดิการสังคม |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน              | ๑          | สำนักงานปลัด      |
| การชำระภาษีป้าย                               | ๒๙         | กองคลัง           |
| การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ | ๐          | กองสาธารณสุข      |
| การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร      | ๐          | กองสาธารณสุข      |
| การขอติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร    | ๐          | กองสาธารณสุข      |
| การขอจัดตั้งตลาด                              | ๐          | กองสาธารณสุข      |
| การจดทะเบียนพาณิชย์                           | ๒๐         | สำนักงานปลัด      |
| การรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                      | ๙          | กองสวัสดิการสังคม |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์            | ๐          | กองสวัสดิการสังคม |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ      | ๐          | กองสาธารณสุข      |
| การยื่นคำขอถังขยะ                             | ๔๗         | กองสาธารณสุข      |
| การยื่นคำขอใช้บริการสนามกีฬา                  | ๐          | สำนักงานปลัด      |
| การยื่นคำขอติดประกาศที่ดิน                    | ๑๑         | สำนักงานปลัด      |
| การยื่นคำขอใช้บริการรถดับเพลิง/บริการน้ำ      | ๖          | สำนักงานปลัด      |
| การยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด             | ๗๔         | กองสวัสดิการสังคม |
| <b>รวม</b>                                    | <b>๓๕๘</b> |                   |

/ส่วนที่สาม...



### ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ในภาพรวมและรายด้าน

#### ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

| คุณภาพการให้บริการ               | ร้อยละความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย |
|----------------------------------|-------------------|-----------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ      | ๙๗.๐๔             | ๔.๙๗      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๙๖.๔๒             | ๔.๙๗      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | ๙๓.๙๗             | ๔.๙๓      |
| ภาพรวม                           | ๙๕.๘๑             | ๔.๙๖      |

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๐๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๙๗ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๒

#### การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ , ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ , ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ , การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ , ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำตามลำดับ

##### ๑.๑ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

|            | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             |
|------------|------------------|-----|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๕๘              | -   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๑๐๐              | -   | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

### ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๕๐              | ๘    | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๗.๗๖            | ๒.๒๔ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๗.๗๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และร้อยละ ๒.๒๔ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

### ๑.๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๔๙              | ๙    | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๗.๔๘            | ๒.๕๒ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๗.๔๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และร้อยละ ๒.๕๒ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

### ๑.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๔๒              | ๑๖   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๕.๕๓            | ๔.๔๗ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๕.๕๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และร้อยละ ๔.๔๗ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

**๑.๕ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ตามลำดับ**

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ตามลำดับ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๓๘              | ๒๐   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๔.๔๑            | ๕.๕๒ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๔.๔๑ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ตามลำดับ และร้อยละ ๕.๕๒ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

**๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มาอันดับแรก, การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้, การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

**๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน**

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๕๐              | ๘    | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๗.๗๖            | ๒.๒๔ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๗.๗๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และร้อยละ ๒.๒๔ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ



## ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๔๘              | ๙    | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๗.๔๘            | ๒.๕๒ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๗.๔๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ และร้อยละ ๒.๕๒ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

## ๒.๓ การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๔๕              | ๑๓   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๖.๓๗            | ๓.๖๓ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๖.๓๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และร้อยละ ๓.๖๓ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

## ๒.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๓๒              | ๒๖   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๓.๗๔            | ๗.๒๖ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๓.๗๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และร้อยละ ๗.๒๖ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

## ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มากที่สุด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ, ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ, มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

**๓.๑ ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ**

**ตารางที่ ๑๒** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๕๒              | ๒๙   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๘.๓๒            | ๑.๖๘ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๘.๓๒มีความพึงพอใจต่อความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และร้อยละ ๑.๖๘ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

**๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ**

**ตารางที่ ๑๓** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๓๗              | ๒๑   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๔.๑๓            | ๕.๘๗ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๔.๑๓ มีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และร้อยละ ๕.๘๗ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

**๓.๓ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ**

**ตารางที่ ๑๔** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๓๕              | ๒๓   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๓.๕๘            | ๖.๔๒ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๓.๕๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และร้อยละ ๖.๔๒ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ



๓.๔ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีจุด/ช่องการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

|            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |      |             |
|------------|------------------|------|---------|------|-------------|
|            | มากที่สุด        | มาก  | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | ๓๒๙              | ๒๙   | -       | -    | -           |
| ร้อยละ     | ๙๑.๙๐            | ๘.๑๐ | -       | -    | -           |

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๕๘ คน ที่มาขอรับบริการตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๑.๙๐ มีความพึงพอใจมากต่อการมีจุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และร้อยละ ๕.๑๐ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

|  |              |
|--|--------------|
| ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร      | จำนวน ๑ คน   |
| ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน  | จำนวน ๑ คน   |
| ด้านบริการการรับชำระภาษี                 | จำนวน ๘ คน   |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | จำนวน ๑ คน   |
| ด้านอื่นๆ (ระบุ).....                    |              |
| บริการน้ำดื่ม                            | จำนวน ๒ คน   |
| สถานที่จอดรถ                             | จำนวน ๑๐๐ คน |
| การประชาสัมพันธ์                         | จำนวน ๕ คน   |
| ด้านช่องทางการติดต่อ                     | จำนวน ๑ คน   |
| อาคารสถานที่                             | จำนวน ๑๒๐ คน |
| การลดขั้นตอนการปฏิบัติ                   | จำนวน ๕ คน   |

ตารางที่ ๑ แบบสรุปผลความพึงพอใจของส่วนราชการของผู้ขอรับบริการในแต่ละภารกิจ

| เรื่องขอรับบริการ                 | จำนวน (คน) | ส่วนราชการ        | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |       |         |      |             |
|-----------------------------------|------------|-------------------|---------------------------|-------|---------|------|-------------|
|                                   |            |                   | มากที่สุด                 | มาก   | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| การกำจัดสิ่งปฏิกูล                | ๒๕         | กองสาธารณสุขฯ     | ๙๕.๔๘                     | ๔.๕๒  | -       | -    | -           |
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ       | ๒          | สำนักงานปลัด      | ๑๐๐.๐๐                    | -     | -       | -    | -           |
| การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | ๕๒         | กองคลัง           | ๙๒.๓๑                     | ๗.๔๐  | -       | -    | -           |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร         | ๔๔         | กองช่าง           | ๘๙.๓๗                     | ๑๐.๖๓ | -       | -    | -           |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ     | ๓๘         | กองสวัสดิการสังคม | ๙๑.๒๔                     | ๘.๗๖  | -       | -    | -           |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  | ๑          | สำนักงานปลัด      | ๑๐๐.๐๐                    | -     | -       | -    | -           |
| การชำระภาษีป้าย                   | ๒๙         | กองคลัง           | ๘๙.๖๗                     | ๑๐.๐๓ | -       | -    | -           |
| การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้า        | ๐          | กองสาธารณสุข      | -                         | -     | -       | -    | -           |

|                                     |     |                   |        |      |   |   |   |
|-------------------------------------|-----|-------------------|--------|------|---|---|---|
| การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร        | ๐   | กองสาธารณสุข      | -      | -    | - | - | - |
| การขอติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสีย | ๐   | กองสาธารณสุข      | -      | -    | - | - | - |
| การขอจัดตั้งตลาด                    | ๐   | กองสาธารณสุข      | -      | -    | - | - | - |
| การจดทะเบียนพาณิชย์                 | ๒๐  | สำนักงานปลัด      | ๑๐๐.๐๐ | -    | - | - | - |
| การรับเบี้ยยังชีพคนพิการ            | ๙   | กองสวัสดิการสังคม | ๙๒.๕๔  | ๗.๔๖ | - | - | - |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์  | ๐   | กองสวัสดิการสังคม | -      | -    | - | - | - |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตราย     | ๐   | กองสาธารณสุข      | -      | -    | - | - | - |
| การยื่นคำขอถังขยะ                   | ๔๗  | กองสาธารณสุข      | ๑๐๐.๐๐ | -    | - | - | - |
| การยื่นคำขอใช้บริการสนามกีฬา        | ๐   | สำนักงานปลัด      | -      | -    | - | - | - |
| การยื่นคำขอติดประกาศที่ดิน          | ๑๑  | สำนักงานปลัด      | ๑๐๐.๐๐ | -    | - | - | - |
| การยื่นคำขอใช้บริการรถดับเพลิง/     | ๖   | สำนักงานปลัด      | ๑๐๐.๐๐ | -    | - | - | - |
| การยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด   | ๗๔  | กองสวัสดิการสังคม | ๙๔.๐๐  | ๖.๐๐ | - | - | - |
| รวมทั้งสิ้น                         | ๓๕๘ |                   | ๙๕.๘๑  | ๔.๑๙ |   |   |   |