



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำนักปลัด โทร. ๐ ๓๗๕๗๕ ๒๖๐

ที่ ปจ ๗๓๖๐๑ / ๑๕๐๐

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยดำเนินการให้ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมพงษ์ ออทอลาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(สุมิตร เงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

- ข้อเสนอแนะนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

(นายพรประสิทธิ์ หนูแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	49	49	
• หญิง	51	51	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี			
• 21 - 40 ปี	42	42	
• 41 - 60 ปี	26	26	
• 60 ปีขึ้นไป	32	32	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	29	29	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	46	46	
• ปริญญาตรี	25	25	
• สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	9	
• ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	27	27	
• ค้าขาย	16	16	
• เกษตรกร	12	12	
• รับจ้างทั่วไป	19	19	
• นักเรียน-นักศึกษา	3	3	
• แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	7	
•ว่างงาน	5	5	
• อื่นๆ	2	2	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.00 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 27.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{X}	ร้อยละ	
	⑤	④	③	②	①			
1. ด้านเวลา								
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	42	31	29	0	0	4.21	85.88	
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	30	26	30	14	0	3.72	74.40	
รวม								80.14
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	25	45	21	9	0	3.86	77.20	
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	21	44	21	14	0	3.72	74.40	
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	32	23	25	20	0	3.67	73.40	
รวม								75.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	52	28	10	10	0	4.22	84.40	
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	52	39	9	0	0	4.43	88.60	
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	32	38	30	0	0	4.02	80.40	
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	42	30	28	0	0	4.14	82.80	
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	52	28	20	0	0	4.32	86.40	
รวม								84.52
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	38	30	32	0	0	4.06	81.20	
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	50	35	15	0	0	4.35	87.00	
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	42	40	18	0	0	4.24	84.80	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	45	35	20	0	0	4.25	85.00	
รวม								84.50
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	44	38	18	0	0	4.26	85.20	
รวม								85.20

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 88.60 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 86.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วยจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าได้ถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๘ ลำดับรองลงมาคือความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ รองลงมาเป็นการให้บริการการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.เมืองเก่า อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๐.๑๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๕.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๕๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๕๐
ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๒

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นายสมพงษ์ ออทอลาน)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวปัทมาภรณ์ บรรดาพิมพ์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นายอดิสร ทาญาติ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ