



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำนักปลัด โทร. ๐ ๓๗๕๗๕ ๒๖๐

ที่ ปจ ๗๓๖๐๑ /

วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยดำเนินการให้ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมพงษ์ ออทอลาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ทราบ

(สุมิตร เงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

- ข้อเสนอแนะนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ทราบ เห็นควรแจ้งประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นายพรประสิทธิ์ หนูแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	48	48	
• หญิง	52	52	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี			
• 21 - 40 ปี	44	44	
• 41 - 60 ปี	24	24	
• 60 ปีขึ้นไป	32	32	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	30	30	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	46	46	
• ปริญญาตรี	24	24	
• สูงกว่าปริญญาตรี			
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	10	
• ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	26	
• ค้าขาย	14	14	
• เกษตรกร	14	14	
• รับจ้างทั่วไป	20	20	
• นักเรียน-นักศึกษา	2	2	
• แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	8	
•ว่างงาน	4	4	
• อื่นๆ	2	2	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.00 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{X}	ร้อยละ	
	⑤	④	③	②	①			
1. ด้านเวลา								
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	40	30	30	0	0	4.1	82.00	
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	55	30	15	0	3.4	68.00	
รวม								75.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	20	50	20	10	0	3.8	76.00	
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	20	45	20	15	0	3.7	74.00	
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	30	25	25	20	0	3.65	73.00	
รวม								74.33
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	50	30	10	10	0	4.2	84.00	
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	50	40	10	0	0	4.4	88.00	
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	30	40	30	0	0	4	80.00	
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	40	30	30	0	0	4.1	82.00	
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50	30	20	0	0	4.3	86.00	
รวม								84.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	36	30	34	0	0	4.02	80.40	
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	40	40	20	0	0	4.2	84.00	
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	43	12	0	0	4.33	86.60	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	40	35	25	0	0	4.15	83.00	
รวม								83.50
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	42	38	20	0	0	4.22	84.40	
รวม								84.40

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 88.00 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 86 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านการให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความพึงพอใจการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ลำดับรองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย เป็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าได้ถึงความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๕.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๔.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๕๐
ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๕๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายสมพงษ์ ออทองาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวปัทมาพร บวรดาพิมพ์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายอดิสร ทาญาติ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ