



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำนักปลัด โทร. ๐ ๓๗๕๗๕ ๒๖๐

ที่ ปจ ๗๓๖๐๑ /

วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยดำเนินการให้ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมพงษ์ ออทอลาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

รับทราบ

(สุमित เงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

- ข้อเสนอการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ทราบ

(นายพรประสิทธิ์ หนูแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอทับปดบุรี จังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	46	46	
• หญิง	54	54	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	8	8	
• 21 - 40 ปี	26	26	
• 41 - 60 ปี	56	56	
• 60 ปีขึ้นไป	10	10	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	44	44	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	34	34	
• ปริญญาตรี	18	18	
• สูงกว่าปริญญาตรี	4	4	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6	
• ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	20	
• ค้าขาย	10	10	
• เกษตรกร	22	22	
• รับจ้างทั่วไป	26	26	
• นักเรียน-นักศึกษา	4	4	
• แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	6	
• ว่างงาน	4	4	
• อื่นๆ	2	2	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.00 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ	
	⑤	④	③	②	①			
<b>1. ด้านเวลา</b>								
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	52	24	24	0	0	4.28	85.60	
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	56	44	0	0	0	4.56	91.20	
<b>รวม</b>								88.40
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	60	40	0	0	0	4.6	92.00	
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	65	35	0	0	0	4.65	93.00	
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	62	36	0	0	0	4.54	88.98	
<b>รวม</b>								91.33
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	64	34	2	0	0	4.62	92.40	
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	63	35	2	0	0	4.61	92.20	
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	64	30	6	0	0	4.58	91.60	
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	48	36	16	0	0	4.32	86.40	
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	55	20	25	0	0	4.3	86.00	
<b>รวม</b>								89.72
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	60	22	18	0	0	4.42	88.40	
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าได้ถึงสะดวก	50	35	15	0	0	4.35	87.00	
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	65	32	3	0	0	4.62	92.40	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	52	26	22	0	0	4.3	86.00	
<b>รวม</b>								88.45
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	55	30	15	0	0	4.4	88.00	
<b>รวม</b>								88.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.00 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.45 และ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าได้ถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย  
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาเป็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๕  
การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และกความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย  
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาเป็น  
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และกความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ  
เช่น สามารถคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย  
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ  
คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.เมืองเก่า  
อำเภอ กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๘.๔๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๙.๗๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๔๕
ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๔๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า  
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน  
(นายสมพงษ์ ออหอลาน)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน  
(นางสาวปจันท์หทัย บรรดาพิมพ์)  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน  
(นางศุภภัทธร รัตนพลที)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ