



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำนักปลัด โทร. ๐ ๓๗๕๗๕ ๒๖๐
ที่ ปจ ๗๓๖๐๑ /

วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยดำเนินการให้ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน ๑๐๐ คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

บัดนี้ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมพงษ์ ออทอลาม)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(สุมิตร เงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

- ข้อเสนอแนะนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

(นายพรประสิทธิ์ หนูแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
 ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	32	32	
• หญิง	68	68	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	6	6	
• 21 - 40 ปี	38	38	
• 41 - 60 ปี	30	30	
• 60 ปีขึ้นไป	26	26	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	48	48	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	34	34	
• ปริญญาตรี	16	16	
• สูงกว่าปริญญาตรี	2	2	
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 68.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.00 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	20	66	14	0	0	4.06	81.2
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	30	65	5	0	3.25	65
รวม							73.1
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	10	55	31	4	0	3.71	74.2
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3	45	20	32	0	3.19	63.8
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	25	30	20	25	0	3.55	71
รวม							69.66
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	52	44	4	0	0	4.48	89.6
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	53	45	2	0	0	4.51	90.2
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	20	64	14	2	0	4.02	80.4
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	16	48	36	0	0	3.8	76
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	15	55	20	10	0	3.75	75
รวม							82.24
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	18	60	22	0	0	3.96	79.2
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงถึงสะดวก	35	50	15	0	0	4.2	84
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	32	65	3	0	0	4.29	85.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	52	30	18	0	0	4.34	86.8
รวม							83.95
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	30	55	13	0	0	4.09	80.164
รวม							80.16

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.8 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 85.8 และ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ 84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘ รองลงมาเป็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘
การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ รองลงมาเป็น
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ
เช่น สามารถคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ ๖๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๓.๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๖๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๒.๒๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๙๕
ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๑๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นายสมพงษ์ ออทองาน)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวปจันท์ยา บรรดาพิมพ์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางศุภักษร รัตนพลที)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ