



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ โทร.๐-๒๙๒๖-๖๖๒๐ ต่อ ๑๙

ที่ นบ ๓๒๐๐๑/..... วันที่ .. เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่

ตามที่งานอำนวยการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุรีย์พร พิงไชย)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

.....

ฯ

(นายศรายุทธ เจริญกิจวัฒน์)

นิติกรชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่.....

-ไปราชการ-

(นางสาวภคพร กำภูพงษ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่.....

.....

(นายประธีป ตันศรีสวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่

คำสั่งนายองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่.....

.....

(นายกิติภูมิ แสงเดือน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------------------|--|--|---------------------------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 40 คน | 2. หญิงจำนวน 60 คน | |
| 2. อายุ |30 - 55..... ปี | | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3คน
2. ประถมศึกษา จำนวน 48 คน
3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน
5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน
6.ปริญญาตรี จำนวน 3 คน
7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน
8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | |
| 4.อาชีพ | ...34 คน...เกษตรกร
...13 คน.....ลูกจ้าง | ...25 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว
...18 คน..นักเรียน/นักศึกษา | ...6 คน..รับราชการ
...4 คน..อื่น ๆ |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ...9 คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ...13 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...5 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...11คน.. การใช้ Internet ตำบล |4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...10 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ...11 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...21 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	77 คน	23 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	18 คน	82 คน			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	78 คน	20 คน	2 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18 คน	80 คน	2 คน		
5.มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	87 คน	12 คน	1 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	17 คน	83 คน			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40 คน	60 คน			
8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	79 คน	17 คน		4 คน	

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลบางรักใหญ่ที่ใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	ควรปรับปรุง
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	ดี
ระดับ ๕	หมายถึง	ดีมาก

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ชาย	จำนวน ๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๐๐
หญิง	จำนวน ๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๐๐
รวม	๑๐๐.๐๐		

อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	จำนวน ๖๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๕.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
รวม	๑๐๐.๐๐		

ระดับการศึกษา

ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๐๐
ประถมศึกษา	จำนวน ๕๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๒๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖.๐๐

อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๐๐
ปริญญาตรี	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๐๐
รวม	๑๐๐.๐๐		
อาชีพ			
เกษตรกร	จำนวน ๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๕.๐๐
รับราชการ	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงาน	จำนวน ๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๐๐
อื่นๆ	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๐๐
รวม	๑๐๐.๐๐		

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบวราษฎร์ใหญ่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ อายุระหว่าง ๒๐ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตร คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

...9 คน..การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	...13 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
...5 คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก
...11คน..การใช้ Internet ตำบล4 คน..การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ
...10 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	...11 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์
...21 คน..การชำระภาษี ต่างๆอื่น ๆ

จากตอนที่ ๒ พบว่าเรื่องที่ขอรับบริการมีดังนี้

การชำระภาษีต่างๆ มีผู้ใช้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมา การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ และผู้ใช้บริการน้อยสุด คือ การยื่นเรื่องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	77 คน	23 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	18 คน	82 คน			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	78 คน	20 คน	2 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18 คน	80 คน	2 คน		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	87 คน	12 คน	1 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	17 คน	83 คน			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40 คน	60 คน			
8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	79 คน	17 คน		4 คน	

จากตอนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ในภาพรวม มีดังนี้

๑. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๒๓.๐๐
๒. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๐๐
๓. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๘.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
ระดับคุณภาพ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๐
๔. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๐๐
ระดับคุณภาพ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๒.๐๐
๕. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๐๐
ระดับคุณภาพ	ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	๑.๐๐
๖. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๐๐
๗. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๐๐
๘. ระดับคุณภาพ	ดีมาก	คิดเป็นร้อยละ	๗๙.๐๐
ระดับคุณภาพ	ดี	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๐๐
ระดับคุณภาพ	พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	๔.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐
 ๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐
 ๓. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐
 ๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐
- ข้อเสนอแนะ
- สถานที่ให้บริการคับแคบ
 - เอกสารคู่มือควรละเอียดกว่านี้
 - การประชาสัมพันธ์ควรมีมากกว่านี้