



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
ที่ อท ๗๖๐๐๑/.....
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. **ด้านเวลา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ตามลำดับ
๒. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ตามลำดับ
๓. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๗๙.๖๐ ตามลำดับ
๔. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ จุด/ช่องให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน **ภาพรวม** อยู่ในระดับ ๔.๐๗ (ระดับพึงพอใจ) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(ลงชื่อ)..... รวณี ฟ้า

(นางสาวรวณี ฟ้า เชียงดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ...

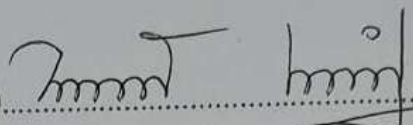
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวณภัทร ไพลุสสันทาลัย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

.....


.....

(ลงชื่อ).....
(นางวันฉพร ทองคำชู)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

.....

.....

(ลงชื่อ).....
(นายสมเกียรติ อินทรดำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ มกราคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าทำแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
ชาย	๓๒	๓๒	
หญิง	๖๘	๖๘	
๒. อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๗	
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๑	
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๒	๕๒	
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐	
๓. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	๖๔	๖๔	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
ปริญญาตรี	๑	๑	
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๙	๕๙	
ผู้ประกอบการ	๑	๑	
ประชาชนผู้มารับบริการ	๓๔	๓๔	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒	
อื่นๆ ไปรตระบุ นักเรียน	๔	๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ ๕๙

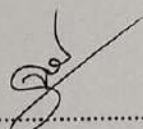
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๑	๕๖	๑๖	๕	๒	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๕๐	๑๙	๙	๐	๓.๘๕	๗๗.๐๐
รวม							๗๗.๔๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ	๒๔	๕๔	๒๑	๐	๑	๔	๘๐.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๒	๔๙	๒๕	๑	๓	๓.๘๘	๗๗.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๖	๔๖	๒๒	๖	๐	๓.๙๒	๗๘.๔๐
รวม							๗๘.๖๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๔๕	๑๙	๕	๑	๓.๙๘	๗๙.๖๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๗	๕๐	๑๙	๔	๐	๔	๘๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๒๙	๔๕	๒๓	๒	๑	๓.๙๙	๗๙.๘๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ใน	๓๐	๔๔	๒๔	๑	๑	๔.๐๑	๘๐.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒	๔๔	๑๙	๕	๐	๔.๐๓	๘๐.๖๐
รวม							๘๐.๐๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๓	๔๔	๑๗	๕	๑	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๖	๕๒	๒๐	๑	๑	๔.๐๑	๘๐.๒๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๘	๕๘	๒๐	๓	๑	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๙	๔๘	๒๐	๒	๑	๔.๐๓	๘๐.๖๐
รวม							๗๙.๘๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับใด	๓๐	๕๐	๑๗	๓	๐	๔.๐๗	๘๑.๕๐

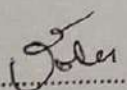
- สรุป ๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ตามลำดับ
๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ตามลำดับ
๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยความให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาเป็นการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ๗๙.๖๐ ตามลำดับ
๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ตามลำดับ

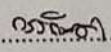
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ ๔ (ระดับพึงพอใจ) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๗.๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๘.๖๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๐.๐๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๘๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน
(นางจิรัชฌี มุขโต)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางสาวรัตติยา มีเสมอ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางสาววรรณิศา เชียงดี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์