



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

ที่ สส ๗๓๖๐๑/

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางคนที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการ นั้น

บัดนี้ สิ้นสุดการดำเนินการตามปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักปลัดฯ จึงรวบรวมสถิติผู้รับบริการ และรายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ จำนวน ๑๐๐ ราย ปรากฏรายละเอียดตามเอกสารแนบ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน และนำผลการประเมินดังกล่าวไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ในการนี้ขออนุญาตเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจลงเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปภาดา แสนทวีสุข)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็น *เพื่อโปรดทราบ*

ความเห็น *ทราบ*

[Signature]
(นายประพนธ์ มุ่งหมาย)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

[Signature]
(นางสาวนวรรตน์ ผ่องพุทธ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

ความเห็น *ทราบ*

[Signature]
(นางสาวเรณู เล็กนิมิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม
ของประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนในตำบลบางคนที่และตำบลยายแพงที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ บาท ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่

- ด้านที่ ๑ ด้านผู้ให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
- ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
- ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

- ระดับ ๑ หมายถึง ปรับปรุง
- ระดับ ๒ หมายถึง ปานกลาง
- ระดับ ๓ หมายถึง ดี

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๕๗	๕๗.๐๐
- หญิง	๕๓	๕๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
- ต่ำกว่า ๑๙ ปี	๕	๕.๐๐
- ๑๙ - ๒๕ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
- ๒๖ - ๓๕ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
- ๓๖ - ๕๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
- มากกว่า ๕๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ อายุมากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ		ระดับความพึงพอใจ		
		องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่		
		ดี (๓)	ปานกลาง (๒)	ปรับปรุง (๑)
๑	๑. ด้านผู้ให้บริการ			
	๑.๑ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๘๒	๑๘	๐
	๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๘๓	๑๗	๐
	๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๘๗	๑๓	๐
	รวม	๒๕๒	๔๘	๐
	ร้อยละ	๘๔.๐๐	๑๖.๐๐	๐.๐๐
๒	๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๘๗	๑๓	๐
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน	๘๘	๑๒	๐
	๒.๓ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๘๘	๑๒	๐
	รวม	๒๖๓	๓๗	๐
	ร้อยละ	๘๗.๖๖	๑๒.๓๔	๐

รายการ		ระดับความพึงพอใจ		
		องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที		
		ดี (๓)	ปานกลาง (๒)	ปรับปรุง (๑)
๓	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๓.๑ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่างๆ	๘๔	๑๖	๐
	๓.๒ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น website ป้ายประกาศ ฯลฯ	๘๒	๑๘	๐
	๓.๓ สถานที่สะอาด ติดต่อสะดวก	๗๙	๒๑	๐
	รวม	๒๔๕	๕๕	๐
	ร้อยละ	๘๑.๖๖	๑๘.๓๔	๐
	ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๘๔.๔๔	๑๕.๕๖	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านผู้ให้บริการ

- ดี ร้อยละ ๘๔.๐๐
- ปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๐๐
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ดี ร้อยละ ๘๗.๖๖
- ปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๓๔
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ดี ร้อยละ ๘๑.๖๖
- ปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๓๔
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ความพึงพอใจดี ร้อยละ ๘๔.๔๔
 - มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๕๖
 - มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ความพึงพอใจปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐
- ระดับความพึงพอใจที่ดีที่สุด คือ ระดับ ๒ (พึงพอใจดี ร้อยละ ๘๗.๖๖)

จุดเด่นการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-๑๙ ควรจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ หรือ การให้บริการออนไลน์

“ยึดมั่นหัวใจ ในหลักเพียงธรรม รับผิดชอบต่อชน ทุกคนเท่าเทียมกัน”

