



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ

ที่ ปจ ๗๒๔๐๑/--

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ จำนวน ๑๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาวทัศนีย์ ยิ้มสุข)
นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ

(ลงชื่อ).....
(นายทวีศักดิ์ ประภักดิ์)
หัวหน้าสำนักฯ

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ)
(นายวิโรจน์ พรมบุตร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ

ความคิดเห็น.....

(ลงชื่อ) ด.ต.
(ศิลาชัย วงษ์นิกร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
.....ลูกจ้างนักเรียน/นักศึกษาอื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ |
|การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | งานให้บริการด้านน้ำอุปโภค บริโภค |
|งานอื่นๆ | |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะงุ้ม อ.โพธาราม จ.ราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคชะ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|---|----------------------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 90 คน | 2. หญิงจำนวน 60 คน |
| 2. อายุ | ปี | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 45 คน
2. ประถมศึกษา จำนวน 38 คน
3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 23 คน
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน
5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 10 คน
6. ปริญญาตรี จำนวน 13 คน
7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน
8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| 4.อาชีพ | ...43... คน...เกษตรกร | ...25... คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| | ...24...คน.....ลูกจ้าง | ...26.. คน..รับราชการ |
| | | ...18... คน..นักเรียน/นักศึกษา |
| | | ...14.. คน..อื่น ๆ |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
|14.....การข้อมูลข่าวสารทางราชการ |55.....งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ |
|1.....การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |33.....งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ |
|1.....การใช้ Internet ตำบล |4.....การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|10.....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |4.....การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|0.....การชำระภาษี ต่างๆ |20.....งานให้บริการด้านน้ำอุปโภค บริโภค |
|8.....งานอื่นๆ | |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	110 คน	40 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	93 คน	57 คน			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	106 คน	42 คน	2 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	118 คน	30 คน	2 คน		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	145 คน	3 คน	1 คน		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	123 คน	27 คน			
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	106 คน	44 คน			
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	137 คน	9 คน		4 คน	

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ตอนที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนบางเตชะ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
๑.การรับข้อมูลข่าวสาร	๙๕.๒๓	๘๕.๑๕	๘๖.๖๙	๘๗.๕๖	๙๒.๑๒	๘๙.๓๕
๒.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๙๘.๑๒	๘๘	๘๕	๘๙	๘๗	๘๙.๔๒
๓.การใช้Internet ตำบล	๑๐๐	๘๙	๘๕	๘๖	๘๗	๘๙.๔๐
๔.ขออนุญาตปลูกสร้าง อาคาร	๘๔.๒๒	๘๙.๓๐	๘๗.๔๒	๘๘.๒๖	๘๔.๐๑	๘๖.๖๔
๕.การชำระภาษี ต่างๆ	๘๔	๘๒	๘๔	๘๓	๘๑	๘๒.๘๐
๖.งานให้บริการ สวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ	๘๘	๙๒	๘๙	๙๓	๙๕	๙๑.๔๐
๗.งานให้บริการด้านการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๐๐	๙๕	๙๔	๙๗	๙๓	๙๕.๘๐
๘.การขอประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ	๙๒.๕๘	๙๐	๙๑	๙๓	๙๔	๙๒.๑๑
๙.การขอจดทะเบียน พาณิชย์	๘๖.๒๓	๘๙.๒๐	๙๒	๙๓.๕๐	๙๐.๘๐	๙๐.๓๐
๑๐.งานให้บริการด้านน้ำ อุปโภค - บริโภค	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
๑๑.งานอื่นๆ	๘๘	๘๙	๘๗	๙๖	๙๕	๙๑
รวม	๘๔.๓๗	๘๙.๘๗	๘๙.๑๙	๘๓.๐๒	๙๐.๘๑	๘๒.๔๗

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ อำเภอมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๔.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ อำเภอมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๗ %

- ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๗ %

- เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ %

- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๒ %

- ผลการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๑ %

จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ อำเภอมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเดชะ อำเภอมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๔.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกหลากหลายช่อง อาทิ Website

๔.๑.๒ การติดตามผลการบริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ