



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด

โทร. ๐-๓๗-๓๔๒-๘๓๕

ที่ นย ๗๔๒๐๑ / ๒๐๘

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเสนอ สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด

ตามที่ ข้าพเจ้า นายถิรายุ แสงทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด

ดังนั้น ข้าพเจ้า นายถิรายุ แสงทอง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ขอเสนอ สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายถิรายุ แสงทอง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

- ความเห็น - 

- ความเห็น.....



(นางวรสุดา เป้าทอง)

หัวหน้าสำนักงานปลัด



(นายสุรศักดิ์ นาคอุไร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด

- ความเห็น.....



(นายอิทธิทร ประกอบพร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลบางปลาหมอ ที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๔ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาหมอ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๑	๔๒
หญิง	๒๙	๕๘
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๔	๘.๐๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๘	๑๖.๐๐
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๔	๒๘.๐๐
๔๖ - ๖๐ ปี	๑๗	๓๔.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษาอาชีพ</b>		
ไม่ได้เรียน	๓	๖.๐๐
ประถมศึกษา	๑๒	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษา	๗	๑๔.๐๐
มัธยมปลาย	๙	๑๘.๐๐
ปวช.	๗	๑๔.๐๐
ปวส.	๙	๑๘.๐๐
ปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
ปริญญาโท	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๒๙	๕๘.๐๐
ว่างงาน	๓	๖.๐๐
ค้าขาย	๑๓	๒๖.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๐๐
ข้าราชการ	๑	๒.๐๐
นักเรียน นักศึกษา	๓	๖.๐๐
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๕๘.๐๐) รองลงมา คือประภท ค้าขาย (ร้อยละ ๒๖.๐๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๗	๓๔.๐๐	๒๘	๕๖.๐๐	๕	๑๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๕๖.๐๐	๒๗	๕๔.๐๐	๑	๒.๐๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔	๘.๐๐	๓๖	๗๒.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐	๒๐.๐๐	๓๐	๖๐.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>		<b>๒๙.๕๐</b>		<b>๕๗.๕๐</b>		<b>๑๓.๐๐</b>
<b>๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๒	๖๔.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๗	๕๔.๐๐	๒๑	๔๒.๐๐	๒	๔.๐๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔	๒๘.๐๐	๓๒	๖๔.๐๐	๔	๘.๐๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙	๑๘.๐๐	๓๙	๗๘.๐๐	๒	๔.๐๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๔	๒๘.๐๐	๓๖	๗๒.๐๐	-	-
<b>รวม</b>		<b>๓๘.๔๐</b>		<b>๕๘.๔๐</b>		<b>๓.๒๐</b>

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙	๑๘.๐๐	๒๓	๔๖.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๑๐	๒๐.๐๐	๓๐	๖๐.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓	๖.๐๐	๓๔	๖๘.๐๐	๑๓	๒๖.๐๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๖	๑๒.๐๐	๓๑	๖๒.๐๐	๑๓	๒๖.๐๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๔	๘.๐๐	๓๘	๗๖.๐๐	๘	๑๖.๐๐
๓.๖ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือหรือเอกสารให้ความรู้	๑	๒.๐๐	๒๙	๕๘.๐๐	๒๐	๔๐.๐๐
<b>รวม</b>		<b>๑๑.๐๐</b>		<b>๖๑.๖๖</b>		<b>๒๗.๓๓</b>

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกด ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๙.๕๐ - พึงพอใจ ร้อยละ ๕๗.๕๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๑๓.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๘.๔๐ - พึงพอใจ ร้อยละ ๕๘.๔๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๓.๒๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๐๐ - พึงพอใจ ร้อยละ ๖๑.๖๖ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๒๗.๓๓

### **สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด**

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๖.๓๐ ระดับพึงพอใจร้อยละ ๕๙.๑๘ และระดับความปรับปรุง ร้อยละ ๑๔.๕๑ ระดับความพึงพอใจ ที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (พึงพอใจ ร้อยละ ๕๙.๑๘)

#### **จุดเด่นของการให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ