



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก โทร ๐-๗๒๕๙-๒๓๑๑

ที่ ตง ๗๖๗๐๑/-

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของงานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อบริการประชาชนด้านการบริการ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก จำนวน ๑๒๒ คน เป็นชาย ๕๙ คน หญิง ๖๓ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....^๒
นางพร.....ผู้รายงาน

(นางสาวนรินทร์พร สิงเกิด)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.
.....^๒
นางพร.....

(ลงชื่อ).....^๒

(นางสาวผกากรอง รักแหลมแค)
นักวิชาการศึกษา รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นรองปลัด อบต.
.....^๒
นางพร.....

(ลงชื่อ).....^๒

(นางเจนจิรา ชูเกิด)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก

/ความเห็นปลัด อบต.

ความเห็นปลัด อบต.
.....
.....

(ลงชื่อ).....
.....

(นางสาววิไล เกี่ยมณี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
.....
.....

(ลงชื่อ).....
.....

(นายโชติ มलयงค์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

โดยในแบบประเมินจะประเมินทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินและการวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประชาชน กำหนดเป็นช่วงระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

- | | | | |
|------------------------------|----------------|------------------------|-------|
| - ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด | มีค่าเท่ากับ ๑ | อยู่ในช่วง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ | คะแนน |
| - ความพึงพอใจระดับน้อย | มีค่าเท่ากับ ๒ | อยู่ในช่วง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ | คะแนน |
| - ความพึงพอใจระดับปานกลาง | มีค่าเท่ากับ ๓ | อยู่ในช่วง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ | คะแนน |
| - ความพึงพอใจระดับมาก | มีค่าเท่ากับ ๔ | อยู่ในช่วง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ | คะแนน |
| - ความพึงพอใจระดับมากที่สุด | มีค่าเท่ากับ ๕ | อยู่ในช่วง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ | คะแนน |

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ให้ความร่วมมือ ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก จำนวน ๑๒๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

/๔. การวิเคราะห์ข้อมูล...

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

ตารางที่ ๑ ด้านการให้บริการ

ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘	๒๘	๔	-	-
	๓๖%	๕๖%	๘%		
๒.ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๑๗	๒๕	๖	๒	-
	๓๔%	๕๐%	๑๒%	-	
๓.ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๑๘	๒๒	๑๐	-	-
	๓๖%	๔๔%	๒๐%		
๔.การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๑๘	๒๕	๗	-	-
	๓๖%	๕๐%	๑๔%		

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการและความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ลำดับที่ ๒ คือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๕๐ ลำดับที่ ๓ คือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก

/ตารางที่ ๒.

ตารางที่ ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	๑๐	๒๙	๑๑	-	-
	๒๐%	๕๘%	๒๒%		
๒.แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๑๐	๓๐	๑๐	-	-
	๒๐%	๖๐%	๒๐%		
๓.แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๒๐	๒๕	๕	-	-
	๔๐%	๕๐%	๑๐%		

จากตารางที่ ๒ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ลำดับที่ ๒ คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ลำดับที่ ๓ คือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก

ตารางที่ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๑๕	๓๓	๒		
	๓๐%	๖๖%	๔%		
๒.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๑๕	๓๐	๕		
	๓๐%	๖๐%	๑๐%		
๓.ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐	๒๕	๕		
	๔๐%	๕๐%	๑๐%		
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๙	๒๒	๗	๒	
	๓๘%	๔๔%	๑๔%	๔%	

/จากตารางที่ ๓

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เป็นร้อยละ ๖๖
ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐
ลำดับที่ ๓ คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๐
ลำดับที่ ๔ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๔๔
ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๒๒	๒๓	๕		
	๔๔%	๔๖%	๑๐%		
๒.ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๑๕	๒๘	๗		
	๓๐%	๕๖%	๑๔%		
๓.ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการบริการ	๑๕	๒๕	๘	๒	
	๓๐%	๕๐%	๑๖%	๔%	

จากตารางที่ ๔ พบว่า


ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ เป็นร้อยละ ๕๖
ลำดับที่ ๒ คือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐
ลำดับที่ ๓ คือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖
ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก

๕.๒ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจาก อบต.บางสัก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๒๒ คน พบว่าภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๖. ข้อเสนอแนะ

- ๑.ควรปรับปรุงความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด
- ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


 (ลงชื่อ).....ผู้รายงาน
 (นางสาวนรินทร์พร สิงเกิด)
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ