

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง โทรศัพท์ ๐๕๔-๘๓๑๕๘๕ ต่อ ๑๑

ที่ ลป ๗๕๑๐๑/ ๙๖๔

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ อบต.บ้านโป่ง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

เรื่องเดิม

ด้วยงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้แก่ ๑.ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓ และสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงการให้บริการดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีมุมอ่านหนังสือ สื่อการเรียนรู้ และเอกสารสำคัญของราชทาง
๒. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ ไว้แนะนำ ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน การติดต่องานต่างๆ
๓. ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวกเพื่อรองรับบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา

เห็นควรให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. จัดให้มีมุมอ่านหนังสือ สื่อการเรียนรู้ และเอกสารสำคัญของราชทาง มอบหมายให้ทาง สำนักปลัด อบต.บ้านโป่ง เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๒. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ ไว้แนะนำ ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน การติดต่องานต่างๆ มอบหมายให้ทาง สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่ละกอง
๓. ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวกเพื่อรองรับบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ มอบหมายกองช่างสำรวจจุดให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นางสาวนงลักษณ์ เข้มยาว)

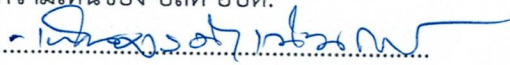
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....
- กว
.....


(นางขวัญองค์ มหาวัน)
หัวหน้าสำนักปลัด

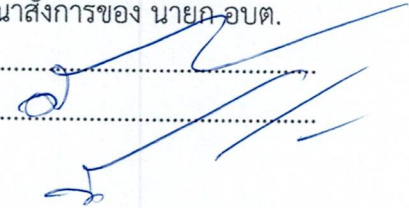
ความเห็นของ ปลัด อบต.

.....

.....

.....

(นายเฉลิมชัย สร้อยนาค)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

การพิจารณาสั่งการของ นายก อบต.

.....

.....

(นายนิพัฒน์พล แก้วปัญญา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ
☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
☐ ๓) ประชาชน ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พอใจ	ไม่พอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว		
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การขอรับบริการต่างๆ		
๑.๔ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน		
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ		
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		
๒.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น		
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ		
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ แสดงป้ายสัญลักษณ์ ณ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		
๓.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ		
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม หรือไม่		

ข้อเสนอแนะ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เห็นควรปรับปรุงเรื่องใด

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๓๘ ๕๘	๓๙.๕๘ ๖๐.๔๒	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๐ ๒๐ ๔๓ ๓๒	๐.๐๐ ๒๐.๘๓ ๔๕.๒๖ ๓๓.๓๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๔๙ ๔๐ ๗ ๐	๕๑.๐๔ ๔๒.๑๑ ๗.๒๙ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - รับจ้างทั่วไป - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ	๓๕ ๑๐ ๕๑ ๐ ๐	๓๖.๔๖ ๑๐.๕๓ ๕๓.๑๒ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๖ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๔
และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๒

แจกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้รับแบบสอบถาม จำนวน ๙๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับค่าเฉลี่ยร้อยละ			
	พอใจ		ไม่พอใจ	
1. ด้านเวลา				
1.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	90	93.75	6.00	6.25
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	93	96.88	3.00	3.13
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การขอรับบริการต่างๆ	92	95.83	4.00	4.17
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	91	94.79	5.00	5.21
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		95.31		4.69
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	95	98.96	1	1.04
2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94	97.92	2	2.08
2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	93	96.88	3	3.13
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	92	95.83	4	4.17
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		97.40		2.60
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
3.1 แสดงป้ายสัญลักษณ์ ณ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	95	98.96	1	1.04
3.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	94	97.92	2	2.08
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	95	98.96	1	1.04
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	90	93.75	6	6.25
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		97.40	10	2.60
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	-	294.08		10.09
รวม วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ		98.03		3.36

๑.ด้านเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **๑.ด้านเวลา** ประกอบด้วย (๑.๑).การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ (๑.๓).ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ (๑.๒).ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การขอรับบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ (๑.๔).การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๙ ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ไม่พอใจ ๑.ด้านเวลา ประกอบด้วย (๑.๑).การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ (๑.๒).การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๑ (๑.๓).ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง การขอรับบริการ ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๔ (๑.๒).ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ตามลำดับก่อนหลัง

สรุปมีความพึงพอใจทั้งหมด ด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๑ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๙

๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย (๒.๑).เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖ (๒.๒).ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ (๒.๓).ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ (๒.๔).ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ ตามลำดับก่อนหลัง

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พอใจ ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย (๒.๑).ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ (๒.๒).ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ (๒.๓).ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ (๒.๔).เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ตามลำดับก่อนหลัง

สรุปความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย (๓.๑).แสดงป้ายสัญลักษณ์ ณ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖ (๓.๒).ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๖ (๓.๓).จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ (๓.๔).ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ตามลำดับก่อนหลัง

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พอใจ ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย (๓.๑).ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ (๓.๒).จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ (๓.๓).แสดงป้ายสัญลักษณ์ ณ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ (๓.๔).ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ตามลำดับก่อนหลัง

สรุปความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๖ เปรียบเทียบ จากปี ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑ แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	
๑. ด้านเวลา	๙๕.๓๑	๔.๖๙
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๔๐	๒.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗.๔๐	๒.๖๐
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๐๓	๓.๓๖

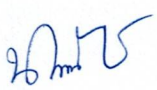
จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๓

ข้อเสนอแนะ

สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีมุมอ่านหนังสือ สื่อการเรียนรู้ และเอกสารสำคัญของราชทาง
๒. ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ ไว้แนะนำ ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน การติดต่องานต่างๆ
๓. ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวกเพื่อรองรับบริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน
(นางชวัญอนงค์ มหาวัน)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางสาวนงลักษณ์ เข้มยาว)
เจ้าพนักงานธุรการ