



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

ที่ สส ๗๓๗๐๑/ -

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.บางพรหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ ดำเนินการแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ คน โดยเริ่มเก็บข้อมูล กันยายน ๒๕๖๒ ถึงตุลาคม ๒๕๖๓ และนำมาคิดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหมเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และด้าน อื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรริดา กลิ่นจันทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

ร้อยตรี

(ประทีน ปานอุทัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

ความเห็น .....- ทราบ.....

ร้อยตรี

(ประทีน ปานอุทัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม อำเภอเบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....๕๐..... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๖	๓๒.๐๐
หญิง	๓๔	๖๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๘.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จาก ข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ**

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๕	๑๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์	๒	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	๖.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๓	๖.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารหรือ ดัดแปลง รื้อถอน	๓	๖.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑	๒.๐๐
การขออนุญาตขุดดินถมดิน	๒	๔.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๒.๐๐
การขออนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕	๑๐.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๑๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓	๖.๐๐
การชำระภาษีป้าย	๔	๘.๐๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๖	๑๒.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๐.๐๐
อื่น (ระบุ)๑.....		
๒.....		
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

**ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๕	๕๐	๒๐	๔๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐	๖๐	๒๕	๕๐	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕	๓๐	๓๐	๖๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕	๓๐	๓๕	๗๐	-	-	-	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓	๒๖	๒๗	๕๔	๗	๑๔	๓	๖	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน										
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓	๖	๓๗	๗๔	-	-	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐	๒๐	๓๐	๖๐	๕	๑๐	-	-	-	-
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๐	๖๐	๒๐	๔๐	-	-	-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘	๑๖	๓๒	๖๔	๑๐	๒๐	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๐	๒๐	๒๕	๕๐	๑๐	๒๐	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๓	๔๖	๒๐	๔๐	๗	๑๔	-	-	-	-

**ตอนที่ ๔** ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
-ไม่ต้องปรับปรุง	๔๙	๙๘
-ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑	๒
-ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
-ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
-ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
-ด้านการชำระภาษี	-	-
-ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร	-	-
-อื่น ๆ ที่จอตระยนต์	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ไม่ต้องกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และด้าน อื่น ๆที่ต้องปรับปรุง เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐