



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า.....

ที่ ๗๓๖๕๐๑ / - วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้ บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปี ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่ พร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจัน สวัสดิไชย)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน

(ลงชื่อ).....
(นางสาวสุวิชญ์ เตาะเจริญยิ่ง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า

(ลงชื่อ).....
(นายสมชาย ตองอ่อน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเกล้า



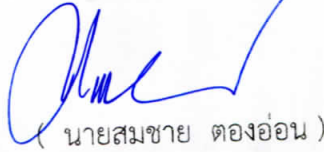
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ปี ๒๕๖๒

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติ มาตรา ๔๕ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ ของกระบวนการบริการต่างๆ ในปี ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ขอประกาศเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ปี ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒


(นายสมชาย ทองอ่อน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

สุ่มแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ ชุด

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ /คน	คิดเป็นร้อยละ	รวมร้อยละ
ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น				
๑	ท่านมารับบริการบ่อยเพียงใด จำนวน ๑ ครั้ง/เดือน	๒๑ คน	-	-
	จำนวน ๒ ครั้ง/เดือน	๑๖ คน	-	-
	จำนวน ๓ ครั้ง/เดือน	๑๓ คน	-	-
๒	ท่านมักจะมารับบริการในช่วงเวลาใด		-	-
	๐๘.๐-๑๐.๐๐ น.	๖ คน	-	-
	๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	๒๔ คน	-	-
	๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	๑๗ คน	-	-
	๑๔.๐๑-เวลาปิดทำงาน	๓ คน	-	-
ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม				
๑	เพศ ชาย	๒๙ คน	-	-
	หญิง	๒๑ คน	-	-
๒	อายุ		-	-
	๑-๒๐ ปี	๑๐ คน	-	-
	๒๑-๓๐ ปี	๑๑ คน	-	-
	๓๑-๔๐ ปี	๑๗ คน	-	-
	๔๑-๕๐ ปี	๔ คน	-	-
	๕๑-๖๐ ปีขึ้นไป	๘ คน	-	-
๓	สถานภาพสมรส		-	-
	โสด	๒๑ คน	-	-
	สมรส	๒๘ คน	-	-
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑ คน	-	-
๔	การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		-	-
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๗ คน	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๐ คน	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๙ คน	-	-
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖ คน	-	-
	ปริญญาตรี	๘ คน	-	-
	สูงกว่าปริญญาตรี		-	-

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	รายการ/ คน	คิดเป็นร้อยละ	รวมร้อยละ
๕	อาชีพประจำ			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖ คน	-	-
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖ คน	-	-
	ค้าขายรายย่อย	๔ คน	-	-
	นักเรียน/นักศึกษา	๑๑ คน	-	-
	รับจ้างทั่วไป	๖ คน	-	-
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๖ คน	-	-
	เกษตรกร/ประมง	๑๐ คน	-	-
	ว่างงาน	๑ คน	-	-
	อื่นๆ		-	-
๖	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๗ คน	-	-
	๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๙ คน	-	-
	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕ คน	-	-
	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓ คน	-	-
	สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๖ คน	-	-

(ต่อหน้าสุดท้าย)

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น

๑. สิ่งที่ท่าน "ประทับใจ" ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....

.....

๒. ปัญหาในการให้บริการ คือ

.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางสระแก้ว คือ

.....

ตอนที่๓ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พึงพอใจ เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
รวมความพึงพอใจต่อการรับบริการ	๑๓๑	๑๓๐	๓๗	๒	
ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (พอใจ+ค่อนข้างพอใจ)	คิดเป็นร้อยละ				๘๗
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	๑๓๔	๑๒๓	๓๘	๕	
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ (พอใจ+ค่อนข้างพอใจ)	คิดเป็นร้อยละ				๘๕
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๘	๒๒	๑๑๖	๓	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (พอใจ+ค่อนข้างพอใจ)					๗๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
รวมความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	๑๘	๙๕	๓๑	๖	
ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ (พอใจ+ค่อนข้างพอใจ)	คิดเป็นร้อยละ				๗๕
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ/โครงการต่างๆ					
รวมความพึงพอใจต่องานบริการ	๗๕	๒๔๕	๑๑๘	๑๒	
ความพึงพอใจต่องานบริการ(พอใจ+ค่อนข้างพอใจ)	คิดเป็นร้อยละ				๗๑
การสำรวจความพอใจของผู้ใช้บริการปี ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ					๗๗.๖

หมายเหตุ การคิดร้อยละแบบสำรวจความพึงพอใจ ใช้ช่อง พพอใจ+ค่อนข้างพอใจ นำมาคิดร้อยละ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้าอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. ท่านมารับบริการบ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน

๒. ท่านมักจะมารับบริการในช่วงเวลาใด

๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น.

๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. ๑๔:๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/ หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ

รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

นักเรียน / นักศึกษา

รับจ้างทั่วไป

แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

เกษตรกร / ประมง

ว่างาน

อื่น ๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท

๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท

๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน

- กองช่าง / ขออนุญาตก่อสร้าง/ต่อเติม/รีดถอน สิ่งปลูกสร้าง อาคาร
- กองช่าง/ งานไฟฟ้าสาธารณะ
- กองคลัง / งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ
- สำนักปลัด / งานพัฒนาชุมชน สวัสดิการผู้สูงอายุ,ผู้พิการ ,ผู้ป่วยเอดส์ สงเคราะห์ผู้ยากไร้
- สำนักปลัด / งานสาธารณสุข
- สำนักปลัด / งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/คำร้องทั่วไป / ข้อมูลข่าวสาร
- งานอื่น ๆ (ระบุ).....

ความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					

ความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
๑. โครงการบริการสาธารณสุขปโมค ด้าน การคมนาคม ถนน ร่อนน้ำรางระบายน้ำ					
๓. โครงการบริการสาธารณสุขปโมค ด้านการขยายเขตประปา ขยายเขตไฟฟ้าซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ					
๔. โครงการงานประเพณีต่าง ๆ (วันผู้สูงอายุวันสงกรานต์ , ๕ ธันวาคม มหาราช, งานวันเด็ก,งานประเพณีลอยกระทง ฯลฯ)					
๔. การบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี					
๕. โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์					
๗. โครงการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ (โครงการกีฬา ฟุตบอลด้านยาเสพติดและฟุตบอลประเพณี ฯลฯ)					
๘. การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย					
๙. โครงการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพและศึกษาดูงานผู้สูงอายุ					
๑๐. โครงการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพและศึกษาดูงานสตรี					

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....

.....

๒. ปัญหาในการให้บริการ คือ

.....

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางสระแก้ว คือ.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

วันที่เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๒