



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย

ที่ ๗๑๑๐๑/๑๒

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัยเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๒ คน

ดังนั้น สำนักปลัดจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย รายละเอียดสรุปรายงานผลที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)..... อุษณี เทียนหอมหัวหน้าคณะทำงาน
(นางอุษณี เทียนหอม)
นักวิชาการคลังชำนาญการ

(ลงชื่อ)..... จินตนากรคณะทำงาน
(นางสาวนันทน์ภัส สุบการี)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..... ณัฐพร ภัยลีคณะทำงาน
(นางสาวน้ำฝน แดงประดับ)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

- ทราน


(นายณัฐพร ภัยลี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	15	43	61	3	0	3.57	71.47
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	35	60	7	0	3.55	71.14
รวม						7.12	71.30
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	27	35	59	1	0	3.72	74.43
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	17	49	46	10	0	3.60	71.96
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	32	26	64	0	0	3.74	74.75
รวม						11.06	73.71
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	45	23	50	4	0	3.90	77.87
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	5	25	22	24	0	3.84	76.89
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, สินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่รับ	26	26	56	14	0	3.52	70.49
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	69	18	10	25	0	4.07	81.48
รวม						18.89	75.58
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	61	23	10	28	0	3.95	79.18
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	25	26	61	10	0	3.54	70.82
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	30	35	30	27	0	3.56	71.14
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	50	33	21	18	0	3.94	78.85
รวม						14.99	74.99
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	36	27	30	29	0	3.57	73.89

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 71.47 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.43 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 71.96 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 74.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.58 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 77.87 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 70.49 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.85 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ 79.8 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 70.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ธงชัย
อำเภอ เมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	71.30
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73.71
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	75.58
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74.99
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	73.89

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.89

(ลงชื่อ).....*อุษณี เทียนหอม*.....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางอุษณี เทียนหอม)
นักวิชาการคลังชำนาญการ

(ลงชื่อ).....*นันทน์กัสน์ สุขการี*.....คณะทำงาน
(นางสาวนันทน์กัสน์ สุขการี)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(ลงชื่อ).....*ณัฐพร อัมม*.....คณะทำงาน
(นางสาวณัฐพร อัมม)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์