



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในด้านการให้บริการแก่ประชาชน

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลบางเก่า อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่าได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ) เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายโมฮามัดแผนดี ยูซง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

( เดือนเมษายน ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

|                   |                                          |                                   |
|-------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>๑.เพศ</b>      | ชาย จำนวน ๒๐ คน                          | หญิง จำนวน ๓๐ คน                  |
| <b>๒.อายุ</b>     | ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๔ คน              | ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๖ คน |
|                   | ๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๑ คน        | ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๙ คน       |
| <b>๓.การศึกษา</b> | ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน                | ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๖ คน          |
|                   | ๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๙ คน                  | ๔. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน           |
|                   | ๕.ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน                   | ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน    |
|                   | ๗.อื่น ๆ (ไม่มี)                         |                                   |
| <b>๔.อาชีพ</b>    | ๑.เกษตรกร จำนวน ๒๔ คน                    | ๒.ลูกจ้าง จำนวน ๑๐ คน             |
|                   | ๓.รับราชการ จำนวน ๒ คน                   | ๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน  |
|                   | ๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน |                                   |

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

| ลำดับที่ | รายการประเมิน                                    | ระดับคุณภาพ |        |           |                 |
|----------|--------------------------------------------------|-------------|--------|-----------|-----------------|
|          |                                                  | ดีมาก(คน)   | ดี(คน) | พอใช้(คน) | ควรปรับปรุง(คน) |
| ๑        | ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน จัดเจน | ๒๔          | ๒๖     | ๐         | ๐               |
| ๒        | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่    | ๒๔          | ๒๖     | ๐         | ๐               |
| ๓        | ความสุภาพในการให้บริการ                          | ๒๕          | ๒๕     | ๐         | ๐               |
| ๔        | ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ                | ๒๗          | ๒๓     | ๐         | ๐               |
| ๕        | การจัดสถานที่รอให้บริการ                         | ๒๓          | ๒๗     | ๐         | ๐               |
| ๖        | ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ           | ๑๘          | ๓๒     | ๐         | ๐               |
| ๗        | มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                     | ๒๓          | ๒๗     | ๐         | ๐               |
| ๘        | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม            | ๒๕          | ๒๕     | ๐         | ๐               |

๙. ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการจำนวน ๕๐ คน พึงพอใจการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ อบต. จำนวน ๕๐ คน

/ผลการ.....

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพรับจ้าง

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือความสุภาพในการให้บริการและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๕ คน สำหรับขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน จัดเจน บ้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นการจัดสถานที่ให้บริการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้แยกห้องน้ำชาย-หญิง เพื่อความสะดวกในการเข้าห้องน้ำ ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่ามีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และชัดเจน ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐

สรุปจากผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้ารับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน พึงพอใจในการให้บริการของ อบต. ทั้ง ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แบบประเมินความพึงพอใจ  
แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลบางเก่าในการรับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ      ☐ ชาย                      ☐ หญิง
- ๒.อายุ      ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี    ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี    ☐ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี    ☐ มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา ☐ ประถมศึกษา    ☐ มัธยมศึกษา                      ☐ ปวช./ปวส.                      ☐ อนุปริญญา  
                  ☐ ปริญญาตรี        ☐ สูงกว่าปริญญาตรี    ☐ อื่น ๆ
- ๔.อาชีพ    ☐ เกษตรกร            ☐ ลูกจ้าง                      ☐ รับราชการ  
                  ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว    ☐ อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| รายการประเมิน                                      | ดีมาก (คน) | ดี (คน) | พอใช้ (คน) | ควรปรับปรุง (คน) |
|----------------------------------------------------|------------|---------|------------|------------------|
| ๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย |            |         |            |                  |
| ๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่    |            |         |            |                  |
| ๓.มีความสุภาพในการให้บริการ                        |            |         |            |                  |
| ๔.มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ              |            |         |            |                  |
| ๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ                         |            |         |            |                  |
| ๖.ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                   |            |         |            |                  |
| ๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ                     |            |         |            |                  |
| ๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม            |            |         |            |                  |

๙. ในภาพรวมท่านพึงพอใจการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ อบต.หรือไม่  
(        ) พึงพอใจ                      (        ) ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ ปน ๘๐๗๐๑/

ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในด้านการให้บริการแก่ประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยได้ทำการสำรวจผู้เข้ารับบริการจำนวน ๕๐ คน ในช่วงไตรมาส ๓ และ ๔ เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๓ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ) และประชาชนได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

๑. ควรแยกห้องน้ำชายและหญิง เพื่อสะดวกในการเข้าห้องน้ำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายอัสมาน เปาะละ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

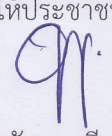
- ทราบ แจ้งนายกต่อไป

  
(นางสาวนุริยา เจ๊ะเต๊ะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

คำสั่ง - ทราบ

- ปิดประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

  
(นายโมฮัมมัดแผ่นดิน ยูซง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า