



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว โทร : ๐ ๓๗๒๑ ๘๖๑๓  
ที่ ปจ ๗๔๖๐๑/ - วันที่ พฤษภาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว

### เรื่องเดิม

#### ๑. หลักการและเหตุผล

การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียแล้วมีผลในเชิงบวก หรือลบเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาพัฒนายกระดับคุณภาพการบริการของหน่วยงานราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ต่อไป

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายสูงสุดของสำนักงาน การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว จัดทำขึ้นเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการว่าในการให้บริการ ประชาชนที่ขอรับให้บริการในสำนักงานว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยประชาชนได้รับบริการที่พึงพอใจมากที่สุด

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในสำนักงาน

๒.๒ วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักงาน

๒.๔ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานต่อไป

#### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะอภิปราย

การสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการงานบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ ประจำปี ๒๕๖๒ เกี่ยวกับการให้บริการสำนักปลัด โดยการเก็บข้อมูลผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น จากการสำรวจผู้มารับบริการ มีจำนวนทั้งหมด ๒๕ คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนเมษายน ๒๕๖๒

โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ : ประเภทข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการและสถานที่ให้บริการ

ส่วนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะ


สรุปผลการสำรวจดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายชิววัตต์ สุการมณีโรจน์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



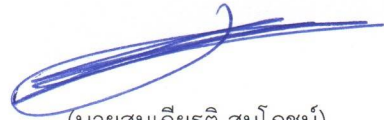


(นายอนณ สุนทรอินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว

อนุญาต

ไม่อนุญาต เพราะ.....



(นายสมเกียรติ สมโภชน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	๑๑ ๑๔	๔๔ ๕๖	
<b>๒. อายุ</b> <input type="checkbox"/> ๖๐-๖๔ ปี <input type="checkbox"/> ๖๕-๖๙ ปี <input type="checkbox"/> ๗๐-๗๔ ปี <input type="checkbox"/> ๗๕-๗๙ ปี <input type="checkbox"/> ๘๐ ปีขึ้นไป	๑๗ ๔ ๒ ๑ ๑	๖๘ ๑๖ ๘ ๔ ๔	
<b>๓. ระดับการศึกษา</b> <input type="checkbox"/> ไม่เคยศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔) <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.๖) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	๖ ๑๔ ๕ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๒๔ ๕๖ ๒๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	
<b>๔. สถานภาพ</b> <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หม้าย <input type="checkbox"/> หย่าร้าง <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่ <input type="checkbox"/> อื่นๆ	๘ ๑๔ ๓ ๐ ๐ ๐	๓๒ ๕๖ ๑๒ ๐ ๐ ๐	
<b>๕. รายได้</b> <input type="checkbox"/> น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท <input type="checkbox"/> ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท <input type="checkbox"/> ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท <input type="checkbox"/> ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๓ ๑๐ ๒ ๐	๕๒ ๔๐ ๘ ๐	

<b>๖. อาชีพ</b> <input type="checkbox"/> ไม่มีอาชีพ <input type="checkbox"/> รับจ้าง <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> ค้าขาย <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)	      	      	      
<b>๗. เขตที่อยู่อาศัย</b> <input type="checkbox"/> หมู่ที่ ๑ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ ๒ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ ๓ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ ๔ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ ๕ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ ๖ <input type="checkbox"/> หมู่ที่ ๗	      	      	      

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐-๖๔ ปี  
คิดเป็นร้อยละ ๖๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาตอนต้น (ป.๔)  
คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่  
มีรายได้ไม่น้อยกว่า ๕๐๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๕๒  
และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่หมู่ ๕,๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๘



หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>							
๑.๑ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	๒๕	๐	๐	๐	๐	๕	๒๐.๔๙
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	๒๕	๐	๐	๐	๐	๕	๒๐.๔๙
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้อผลประโยชน์	๒๕	๐	๐	๐	๐	๕	๒๐.๔๙
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๒๕	๐	๐	๐	๐	๕	๒๐.๔๙
<b>รวม</b>						<b>๒๐</b>	<b>๒๐.๔๙</b>
<b>๒. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา</b>							
๒.๑ ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี่ยงชีพทุกครั้ง	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๒.๒ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๒.๓ ได้รับเบี่ยงชีพตรงตามกำหนดเวลา	๒๕	๐	๐	๐	๐	๕	๒๐.๔๙
๒.๔ ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๒.๕ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
<b>รวม</b>						<b>๒๑</b>	<b>๑๗.๒๑</b>
<b>๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๐	๒๕	๐	๐	๐	๕	๑๖.๓๙
๓.๒ สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง	๑๓	๑๒	๐	๐	๐	๔.๕๒	๑๘.๕๒
๓.๓ สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๘	๑๗	๐	๐	๐	๔.๓๒	๑๗.๗
๓.๔ มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๓.๕ มีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๓.๗ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ใน	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๓.๘ มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
๓.๙ มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
<b>รวม</b>						<b>๓๘</b>	<b>๑๖.๗๗</b>
<b>๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>							
๔.๑ มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ข่าวสารเกี่ยวกับเบี่ยงชีพอยู่	๑๖	๙	๐	๐	๐	๔.๖๔	๑๘.๓๖
๔.๒ มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	๑๔	๑๑	๐	๐	๐	๔.๕๖	๑๘.๖๙
๔.๓ มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการให้บริการอยู่เสมอ	๐	๒๕	๐	๐	๐	๔	๑๖.๓๙
<b>รวม</b>						<b>๑๓.๒</b>	<b>๑๗.๗</b>

สรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบริการอย่างเสมอภาคคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๙ ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๐ ด้านบริการอย่างทันเวลา คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๑ และด้านบริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๗ ตามลำดับ