



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก โทร ๐ ๓๔๗๒ ๕๘๘๘

ที่ สส ๗๑๘๐๑/..... วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.บ้านปรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมินทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยแยกเป็น ๒ ช่องทางดังต่อไปนี้

๑.แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ อบต.บ้านปรก ณ จุดบริการ จำนวน ๕๐ คน โดยเริ่มเก็บข้อมูล ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงกันยายน ๒๕๖๔ และนำมาคิดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรกเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และด้านอื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น สถานที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

๒.แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ อบต.บ้านปรก ช่องทางออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ หน่วยงาน www.banprok.go.th รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางละออง ยื่อเผ่าพันธ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก

(นางสาวพิชชาภา ทิบบำไม้)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก

(นางสาวพิชชาภา ทิบบำไม้)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม

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

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
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
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
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 ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ 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.....		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๕	๕๐	๒๐	๔๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐	๖๐	๒๕	๕๐	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕	๓๐	๓๐	๖๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕	๓๐	๓๕	๗๐	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๑.มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๒๐	๒๗	๕๔	๓	๖	๕	๑๐	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน										
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓	๖	๓๗	๗๔	-	-	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘	๑๖	๓๐	๖๐	๕	๑๐	๒	๔	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗	๑๔	๒๕	๕๐	๑๕	๓๐	๓	๖	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๘	๑๖	๓๒	๖๔	๑๐	๒๐	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๐	๒๐	๒๕	๕๐	๑๐	๒๐	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๓	๔๖	๒๐	๔๐	๗	๑๔	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
-ไม่ต้องปรับปรุง	๔๙	๙๘
-ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
-ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
-ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
-ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
-ด้านการชำระภาษี	-	-
-ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร	-	-
-อื่น ๆ ที่จอตลอดยนต์ไม่เพียงพอ	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก ไม่ต้องกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และด้าน อื่น ๆที่ต้องปรับปรุง เช่น ที่จอตลอดยนต์ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ อบต.บ้านปรก ประจำปี 2564

การตอบกลับ 14 รายการ

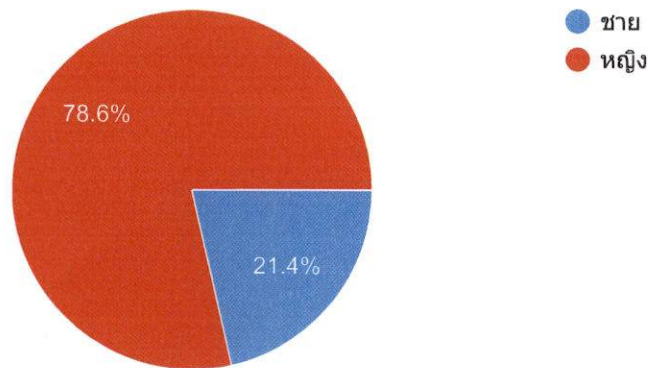
เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.ประเภทผู้ใช้บริการ

🗨️ คัดลอก

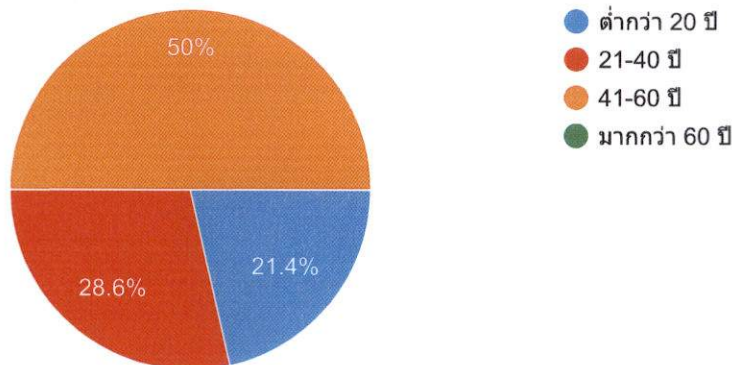
คำตอบ 14 ข้อ



2.อายุ

🗨️ คัดลอก

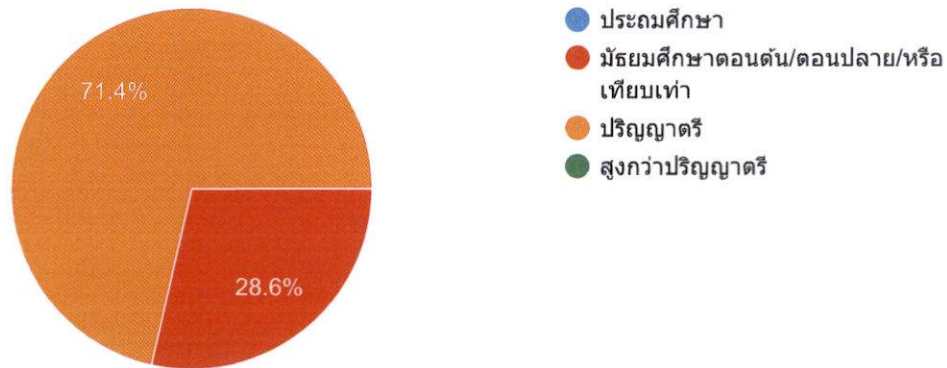
คำตอบ 14 ข้อ



3.ระดับการศึกษา

 คัดลอก

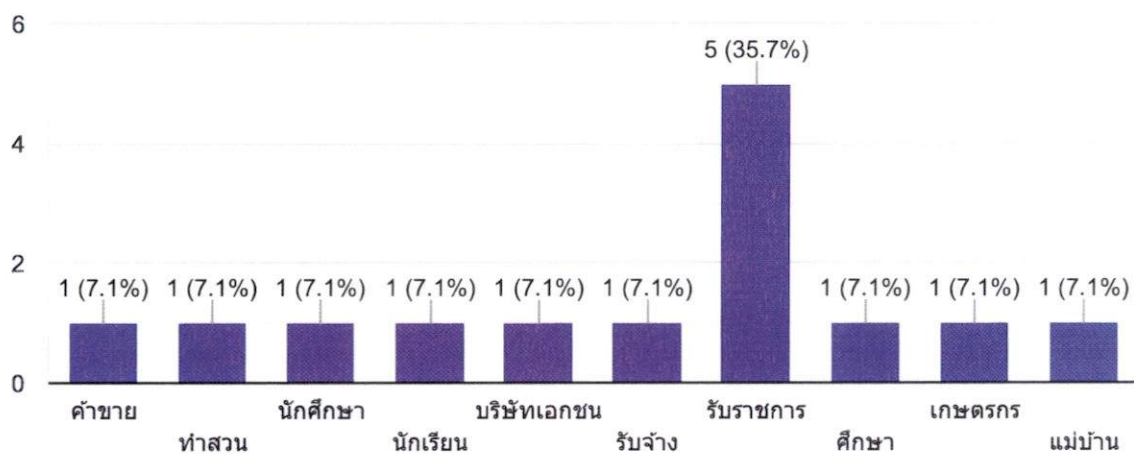
คำตอบ 14 ข้อ



4.อาชีพ

 คัดลอก

คำตอบ 14 ข้อ

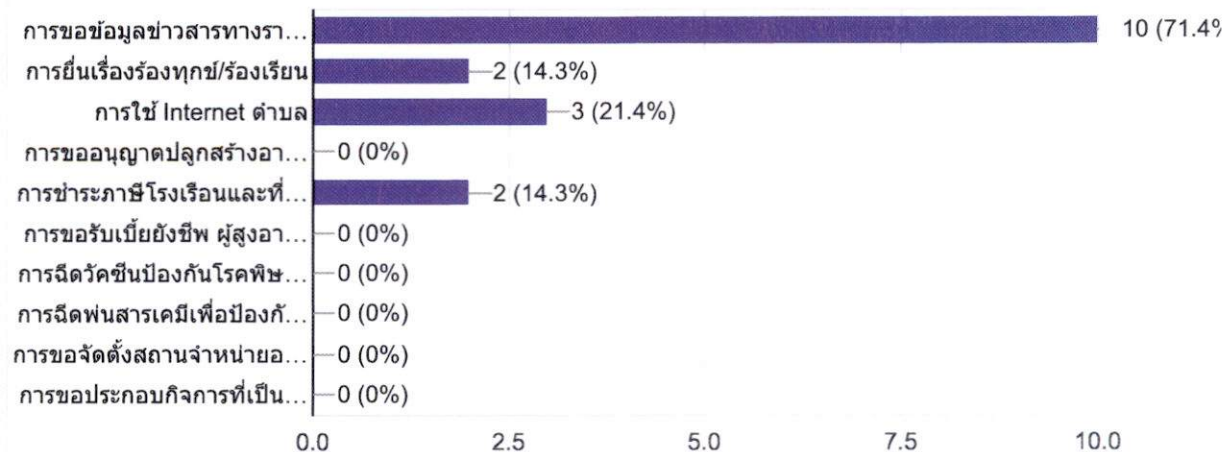


ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ

 คัดลอก

คำตอบ 14 ข้อ



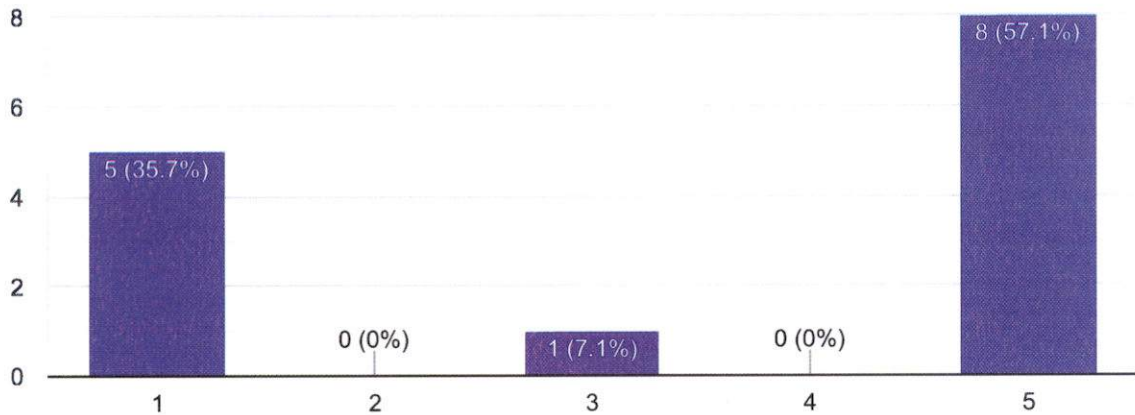
ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ข้อ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

 [คัดลอก](#)

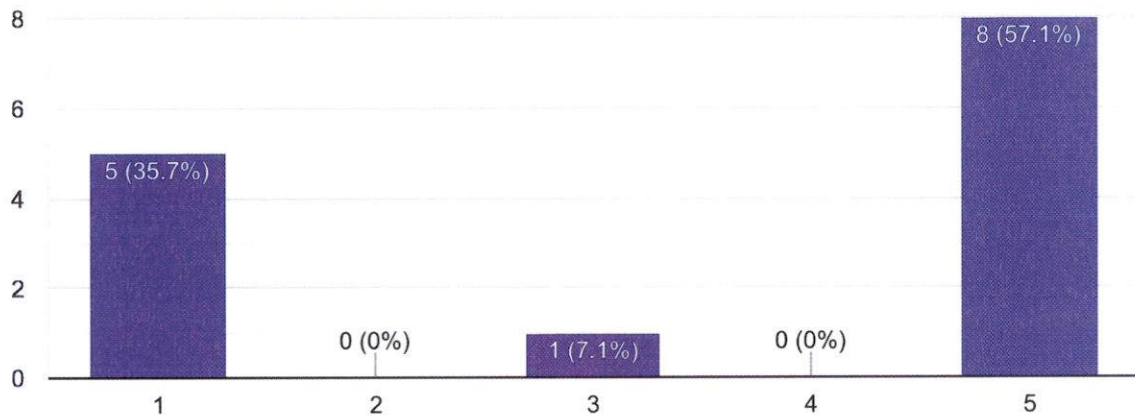
คำตอบ 14 ข้อ



2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

 [คัดลอก](#)

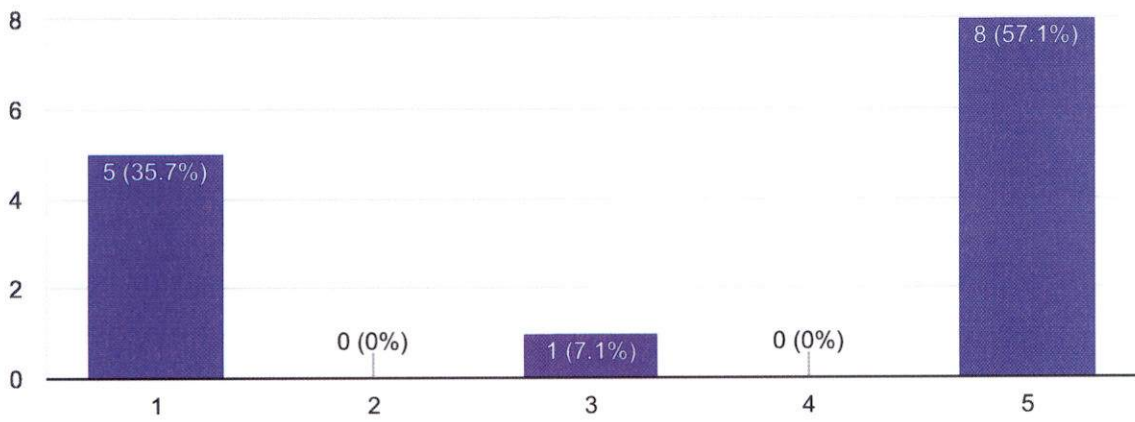
คำตอบ 14 ข้อ



3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ



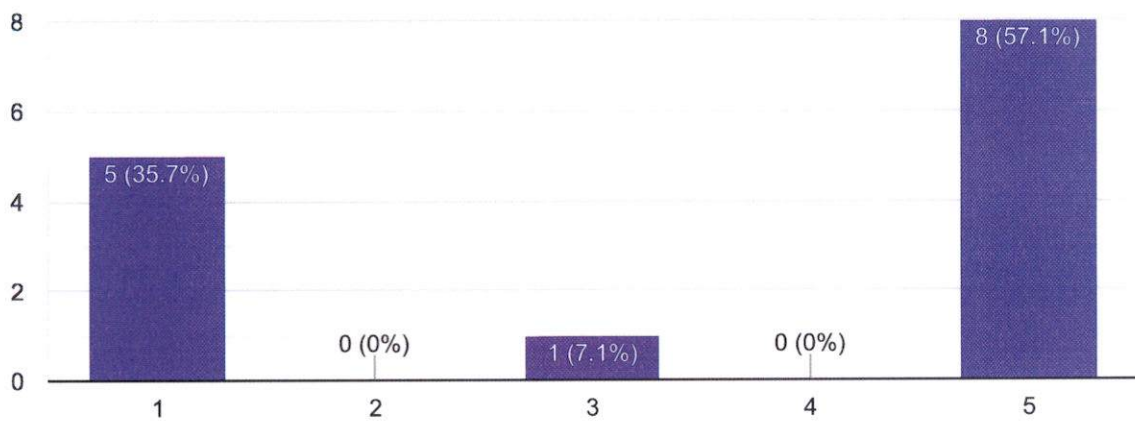
คำตอบ 14 ข้อ



4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม



คำตอบ 14 ข้อ



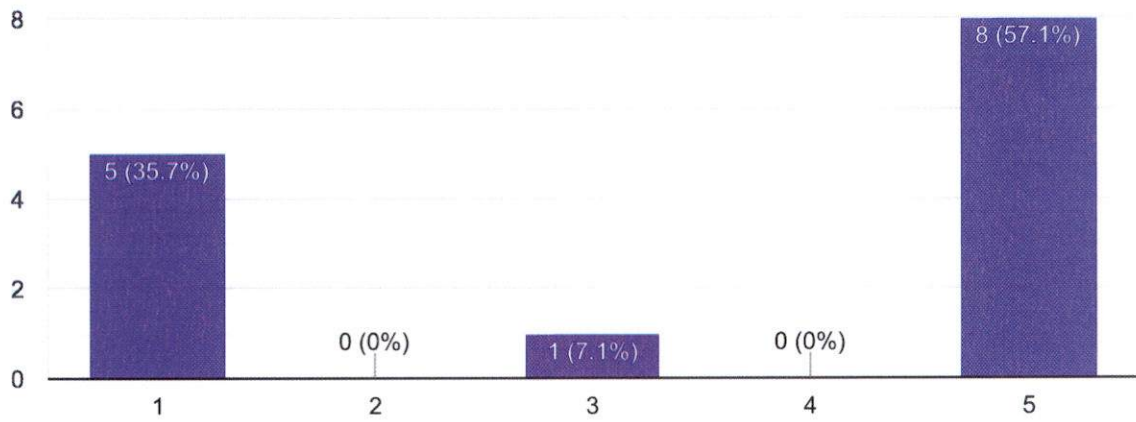
ข้อ 2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



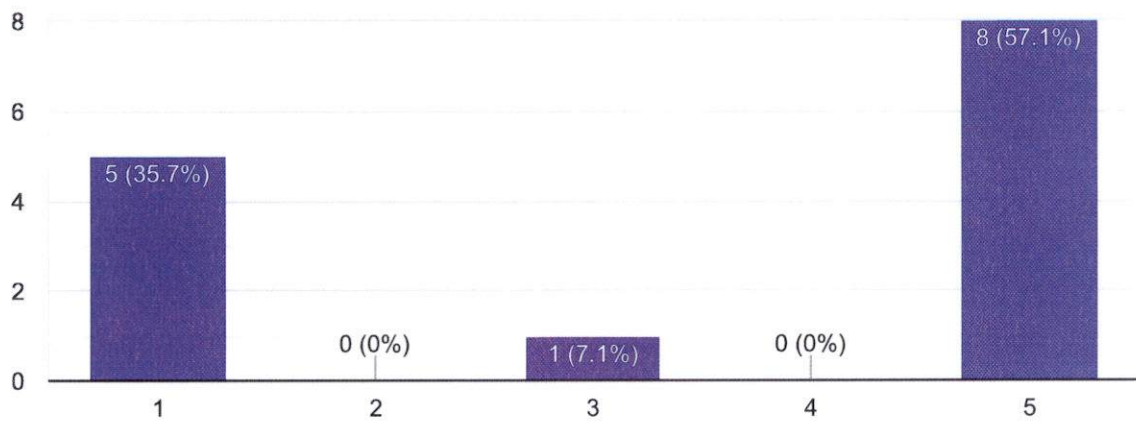
คำตอบ 14 ข้อ



2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน



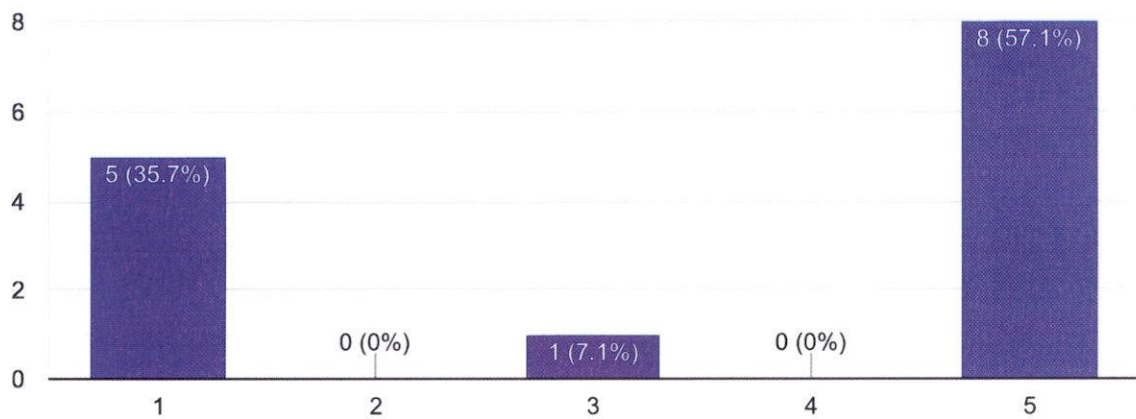
คำตอบ 14 ข้อ



3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว



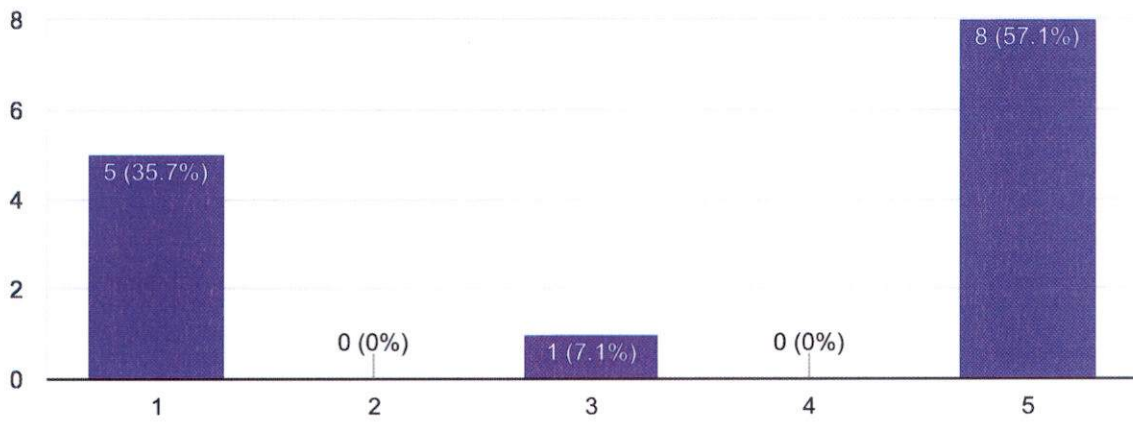
คำตอบ 14 ข้อ



4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

 คัดลอก

คำตอบ 14 ข้อ

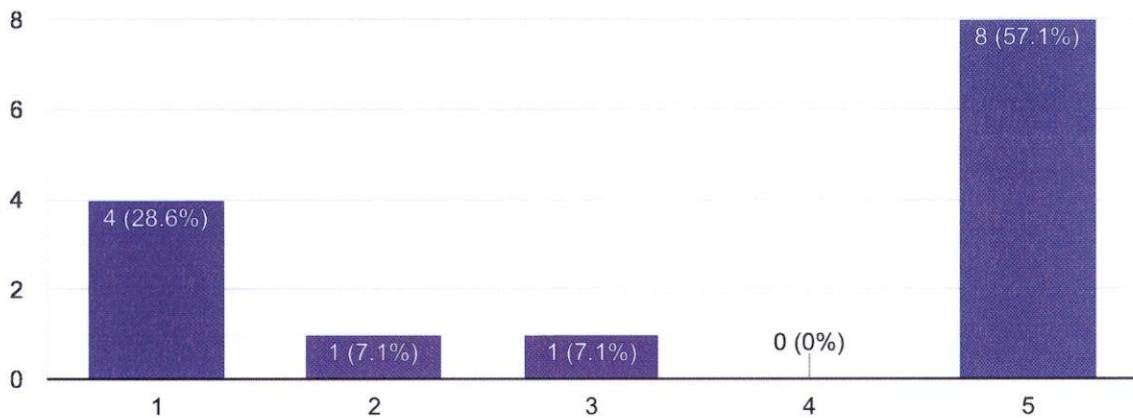


ข้อ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

 คัดลอก

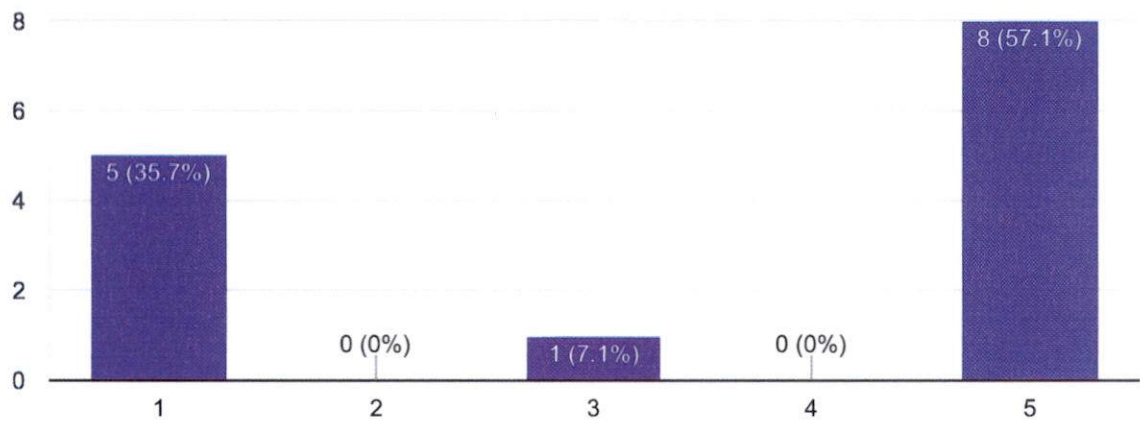
คำตอบ 14 ข้อ



2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

 คัดลอก

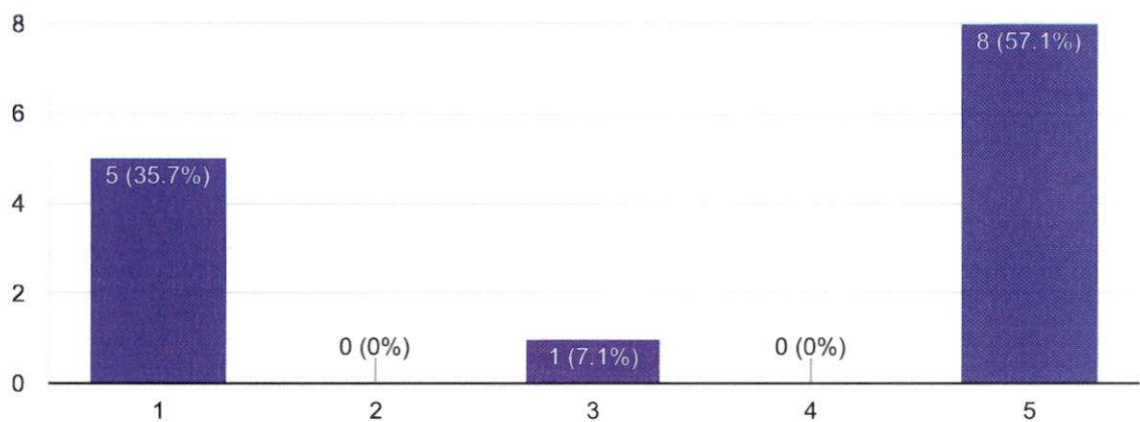
คำตอบ 14 ข้อ



3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

 คัดลอก

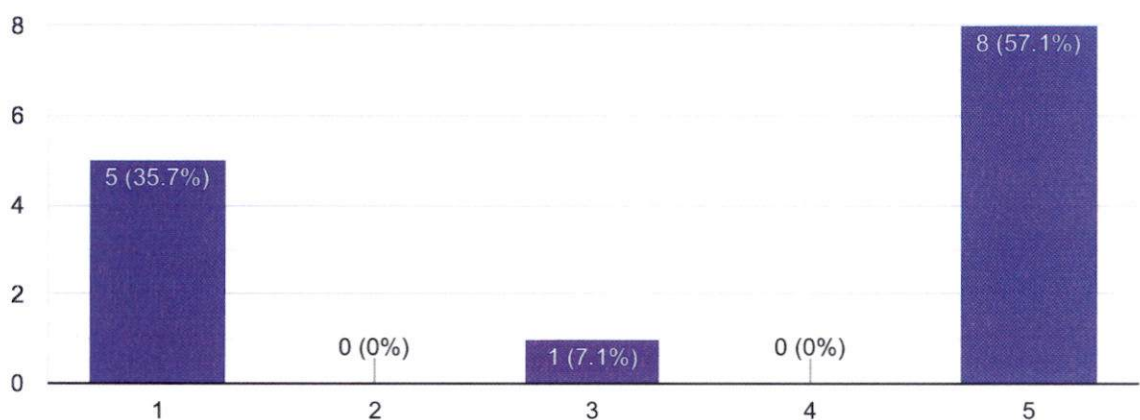
คำตอบ 14 ข้อ



4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

 คัดลอก

คำตอบ 14 ข้อ



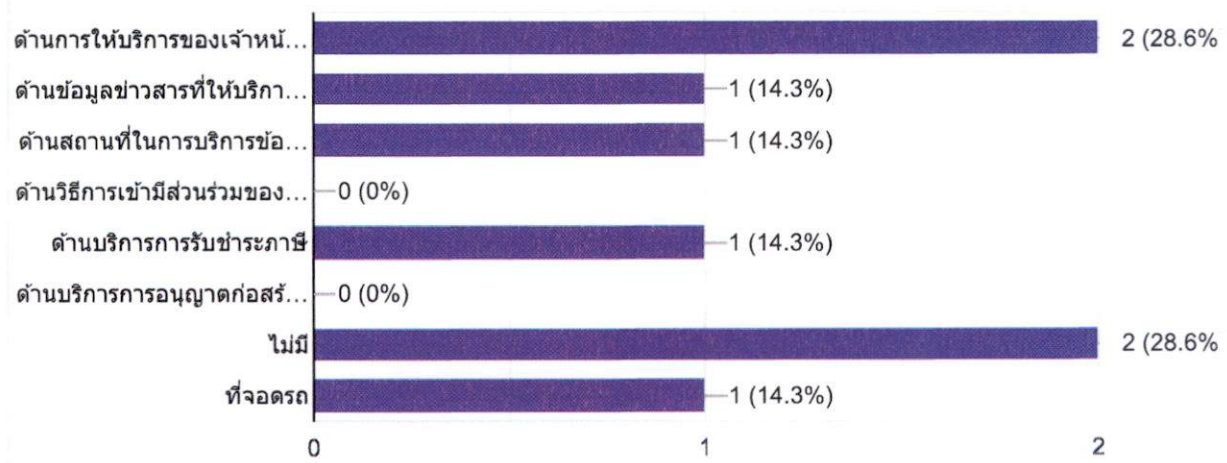
ส่วนที่ 4 : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรกควรปรับปรุงด้านใด



ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรกควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



คำตอบ 7 ข้อ



เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

