



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ที่ พบ ๗๓๓๐๑/ \_\_\_\_\_ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยการออกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง โดยมีตัวชี้วัดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในลำดับที่ ๒ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในลำดับที่ ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็น ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา เป็นลำดับที่ ๔ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๑ ตามลำดับ

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง  
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๕๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๖๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๙๔
๔. ด้านเวลา	๙๑.๖๖
รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๔๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)



(นายอนุชา สำเนียงแจ่ม)

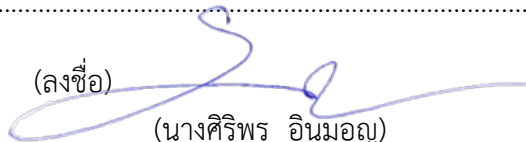
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

หัวหน้าคณะทำงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....เห็นควรพิจารณาดำเนินการต่อไป.....

(ลงชื่อ)



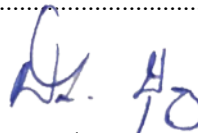
(นางศิริพร อินมอญ)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นในทุกด้าน.....

(ลงชื่อ)



(นายพัสกร บุญผูก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....อนุมัติและดำเนินการตามข้อเสนอ .....

(ลงชื่อ)



(นายชัยวุฒิ พุฒเทศ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง