



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

ที่ รน ๗๒๗๐๑

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

### ๑. เรื่องเดิม

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลบางหินได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการให้คะแนนและแสดงความคิดเห็นในแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

เนื่องจากสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนตำบลบางหินผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล รายละเอียดในแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน มีดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน โดยมีคะแนน

ดังนี้

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                     | ระดับความพึงพอใจ |                   |
|-----------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
|                                                           | คะแนนเต็ม        | คะแนนเฉลี่ยที่ได้ |
| ★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ      |                  |                   |
| ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร             | ๕                | ๔.๕               |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว              | ๕                | ๕.๐               |
| ๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ   | ๕                | ๔.๕               |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี    | ๕                | ๕.๐               |
| ★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                       |                  |                   |
| ๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม             | ๕                | ๕.๐               |
| ๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย           | ๕                | ๔.๕               |
| ๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม  | ๕                | ๔.๖               |
| ๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล              | ๕                | ๔.๕               |
| ★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                  |                  |                   |
| ๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น | ๕                | ๔.๓               |
| ๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน                      | ๕                | ๔.๕               |

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                                    | ระดับความพึงพอใจ |                   |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
|                                                                          | คะแนนเต็ม        | คะแนนเฉลี่ยที่ได้ |
| ★ ด้านผลจากการให้บริการ                                                  |                  |                   |
| ๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) | ๕                | ๕.๐               |
| ๑๒. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์                                       | ๕                | ๔.๓               |
| คะแนนรวม                                                                 | ๖๐               | ๕๕.๗๐             |
| คิดเป็นร้อยละ                                                            | ๑๐๐              | ๙๓.๐๐             |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวกนกวรรณ รัตนวิทย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด



  
(นายกมล อุ่นอบ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



  
(นางนัตยา มัชฌิม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล



  
(นายวิชัย ศรีเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน