



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๙-๘๕๐๓

ที่ลป ๗๓๘๐๑/ ๑๒๗ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้าน

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๔. ด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน

ในการนี้ จึงขอรายงานงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม ตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวประภาพรณ โพธิ์ทอง)

นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ

(นางสาวกนิษฐา บุญมี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายธัชยุทธ ทองเล็ก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายมนตล มีสาม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดชลบุรี

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จำนวน ๓๘๕ คน แยกรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๒๑๒	๕๕.๐๖	
หญิง	๑๗๓	๔๔.๙๔	
รวม	๓๘๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๖ และเพศหญิง จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๔

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๔๗	๑๒.๒๑	
๒๖ - ๕๕ ปี	๖๖	๑๗.๑๔	
๕๖ - ๖๙ ปี	๑๖๑	๔๑.๘๒	
๗๐ ปี ขึ้นไป	๑๑๑	๒๘.๘๓	
รวม	๓๘๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๕๖ - ๖๙ ปี จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๒ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๗๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๓ มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๕๕ ปี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ และมีอายุต่ำกว่า ๒๖ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
รับจ้างทั่วไป	๕๑	๑๓.๒๕	
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๔๘	๑๒.๔๗	
เกษตรกร	๑๕๓	๓๙.๗๔	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๒	๓.๑๑	
อื่น ๆ	๙๖	๒๔.๙๔	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๕	๖.๔๙	
รวม	๓๘๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๔ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๔ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๕ อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๗ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๙ และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ประชาชน	๓๘๕	๑๐๐	
หน่วยงานภาครัฐ	๐	๐	
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐	
รวม	๓๘๕	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นประชาชน จำนวน ๓๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

(๑) ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

- ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	✓					๔.๕๒	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	✓					๔.๕๗	มากที่สุด
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	✓					๔.๕๘	มากที่สุด
๔. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการ ดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	✓					๔.๕๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	✓					๔.๕๔	มากที่สุด
๒. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการ นอกสถานที่	✓					๔.๕๙	มากที่สุด
๓. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่ สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	✓					๔.๕๓	มากที่สุด
๔. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเข้าใจในการดำเนินงาน	✓					๔.๕๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และ เหมาะสม		✓				๔.๔๘	มาก

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	✓					๔.๖๑	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	✓					๔.๕๒	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว	✓					๔.๕๖	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	✓					๔.๕๘	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	✓					๔.๕๑	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓				๔.๕๐	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	✓					๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย		✓				๔.๔๙	มาก
๔. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน	✓					๔.๕๖	มากที่สุด
ด้านผลการปฏิบัติงาน							
๑. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	✓					๔.๕๙	มากที่สุด
๒. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	✓					๔.๖	มากที่สุด
๓. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	✓					๔.๕๖	มากที่สุด
๔. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน	✓					๔.๕๕	มากที่สุด
ส่วนรวม							

สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ในส่วนของผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าระดับ ๔.๖๑

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ในส่วนของผู้ให้บริการที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าระดับ ๔.๔๘

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๕๕ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๙๑