



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

ที่ ๖๕๕/๒๕๖๑ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ได้จัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๓๐๐ ราย โดยได้วัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ

๒. ข้อเท็จจริง

จากผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ ๑ ระดับความพึงพอใจมาก	ร้อยละ ๖๔.๖๖
ลำดับที่ ๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๘.๔๘
ลำดับที่ ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๖.๗๗
ลำดับที่ ๔ ระดับความพึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๐.๐๕
ลำดับที่ ๕ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐

โดยทั้ง ๔ ด้าน เมื่อแยกเป็นรายด้าน ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ลำดับที่ ๒ ความพึงพอใจในช่องทางการบริการ
- ลำดับที่ ๓ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ลำดับที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พร้อมนี้ได้แนบสรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางอุมารักษ์ สุวรรณมณี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

(นางสาวประภาภรณ์ ชมภู)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายทรงศักดิ์ สัตพงษ์พันธุ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓๐	๔๓.๓๓
หญิง	๑๗๐	๕๖.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๑.๖๗
๑๘ - ๓๕ ปี	๑๐๒	๓๔.๐๐
๓๖ - ๕๐ ปี	๑๕๘	๕๒.๖๗
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๕	๑๑.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘๐	๒๖.๖๗
มัธยมศึกษา	๑๐๖	๓๕.๓๓
ปวช./ปวส.	๗๕	๒๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๓๙	๑๓.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๕	๑๕.๐๐
ลูกจ้าง	๑๐๔	๓๔.๖๗
รับราชการ	๑๒	๔.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘๙	๒๙.๖๗
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๖.๖๗
อื่นๆ	๓๐	๑๐.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๕. ส่วนราชการที่มารับบริการ		
สำนักงานปลัด	๗๕	๒๕.๐๐
กองคลัง	๘๙	๒๙.๖๗
กองช่าง	๕๖	๑๘.๖๗
กองสาธารณสุข	๔๕	๑๕.๐๐
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๓๕	๑๑.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ เป็นหญิง ร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ ๔๓.๓๓ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๗ รองลงมามีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

ผลวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๓ รองลงมาก็คือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗

ผลวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่าผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๗ รองลงมาก็คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๗

ผลวิเคราะห์ด้านส่วนราชการที่รับบริการ พบว่าผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ส่วนใหญ่ มาใช้บริการจาก กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๗ รองลงมาก็คือ สำนักงานปลัด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๗๐ (๒๓.๓๓)	๑๘๐ (๖๐.๐๐)	๕๐ (๑๖.๖๗)	-	-
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๐๐ (๖๖.๖๖)	๕๐ (๑๖.๖๗)	๕๐ (๑๖.๖๗)	-	-
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๓๐ (๑๐.๐๐)	๘๐ (๒๖.๖๗)	๑๘๐ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๓.๓๓)	-
๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจแก่บริการอย่างทั่วถึง	๒๘ (๙.๓๓)	๒๐๐ (๖๖.๖๗)	๗๒ (๒๔.๐๐)	-	-
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	๑๕ (๕.๐๐)	๒๕๐ (๘๓.๓๓)	๓๕ (๑๑.๖๗)	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๓๐ (๔๓.๓๓)	๑๗๐ (๕๖.๖๗)	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๕๕ (๑๘.๓๓)	๒๒๕ (๗๕.๐๐)	๒๐ (๖.๖๗)	-	-
๓. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๑๖๐ (๕๓.๓๓)	๑๔๐ (๔๖.๖๗)	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๑๒๒ (๔๐.๖๗)	๑๗๘ (๕๙.๓๓)	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖ (๑๒.๐๐)	๒๖๔ (๘๘.๐๐)	-	-	-
๒. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๒๘ (๙.๓๓)	๒๗๒ (๙๐.๖๗)	-	-	-
๓. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๙๘ (๓๒.๖๗)	๒๐๒ (๖๗.๓๓)	-	-	-

รายละเอียดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๑๒๐ (๕๐.๐๐)	๑๘๐ (๖๐.๐๐)	-	-	-
๒. ช่องทางในการให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชน	๖๒ (๒๐.๖๗)	๒๓๓ (๗๗.๖๗)	๕ (๑.๖๗)	-	-
๓. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท	๙๘ (๓๒.๖๗)	๑๘๙ (๖๓.๐๐)	๑๓ (๔.๓๓)	-	-

จากตารางที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๖๐.๐๐% อยู่ในระดับ มากที่สุด ๒๓.๓๓ % อยู่ในระดับปานกลาง ๑๖.๖๗ %

๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๖๖.๖๖ % ระดับมาก ๑๖.๖๗ % ระดับปานกลาง ๑๖.๖๗ %

๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ๖๐.๐๐% ระดับมาก ๒๖.๖๗ % ระดับมากที่สุด ๑๐.๐๐%

๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจแก่บริการอย่างทั่วถึง ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๖๖.๖๗ % ระดับปานกลาง ๒๔.๐๐ % ระดับมากที่สุด ๙.๓๓%

๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๘๓.๓๓ % ระดับปานกลาง ๑๑.๖๗ % ระดับมากที่สุด ๕.๐๐%

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๕๖.๖๗% ระดับมากที่สุด ๔๓.๓๓ %

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๗๕.๐๐ % ระดับมากที่สุด ๑๘.๓๓ % ระดับปานกลาง ๖.๖๗ %

๓. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๕๓.๓๓% ระดับมาก ๔๖.๖๗%

๔.เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก ๕๙.๓๓ % ระดับ มากที่สุด ๔๐.๖๗%

/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก ๘๘.๐๐%
ระดับมากที่สุด ๑๒.๐๐%
๒. ที่นั่ง/ บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ ผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก ๙๐.๖๗%
ระดับมากที่สุด ๙.๓๓%
๓. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก ๖๗.๓๓% ระดับ
มากที่สุด ๓๒.๖๗%

ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก ๖๐.๐๐%
ระดับมากที่สุด ๔๐.๐๐ %
๒. ช่องทางในการให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชน ผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก ๗๗.๖๗ %
ระดับมากที่สุด ๒๐.๖๗% ระดับปานกลาง ๑.๖๗%
๓. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท ผลการประเมินความพึงพอใจ
ระดับมาก ๖๓.๐๐ % ระดับมากที่สุด ๓๒.๖๗% ระดับปานกลาง ๔.๓๓ %

[illegible]

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง					
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
๓. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๒. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
๓. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
๒. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
๓. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท					