บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ โทร. ๐๗๕ – ๒๘๕๑๐๐

ที่ สป.๗๘๔๐๑/๑๑๒ **วันที่** ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบปลายเปิด นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้ดำเนินการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางชุติกาญจน์ บรรสาร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาววรรณรณี จิตบุญ)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางมัตติกา เชยชื่นจิตร)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

- **ทราบ**

(นายวิโรจน์ ศิริพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒ ข้อ
ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๔ ภารกิจ
ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงาน แยกเป็น
๓.๑ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
๓.๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๕
พึงพอใจมาก	มีค่าเท่ากับ ๔
พึงพอใจปานกลาง	มีค่าเท่ากับ ๓
พึงพอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ ๒
พึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ ๑

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อคำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ และกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักค่าคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดเกณฑ์คะแนนเต็ม จำนวน ๑๐ คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๕ ขึ้นไป	ได้คะแนน ๑๐ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๙๐ – ๙๕	ได้คะแนน ๙ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๕ – ๙๐	ได้คะแนน ๘ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๘๐ – ๘๕	ได้คะแนน ๗ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๕ – ๘๐	ได้คะแนน ๖ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๗๐ – ๗๕	ได้คะแนน ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๕ – ๗๐	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๖๐ – ๖๕	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๕ – ๖๐	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	๕๐ – ๕๕	ได้คะแนน ๑ คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	๕๐	ได้คะแนน ๐ คะแนน

จากการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๙๐ ราย ผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๖

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๖.๗ เพศหญิงร้อยละ ๖๓.๓ มีอายุระหว่าง ๑๕-๒๕ ปี ร้อยละ ๑๑.๑ อายุระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี ร้อยละ ๒๖.๗ อายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๔.๔ อายุระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี ร้อยละ ๑๖.๗ อายุระหว่าง ๕๖-๖๕ ปี ร้อยละ ๑๓.๓ อายุระหว่าง ๖๖-๗๕ ปี ร้อยละ ๗.๘ และอายุมากกว่า ๗๕ ปี ร้อยละ ๐

ภารกิจเรื่องที่ขอรับบริการ เรียงตามลำดับได้แก่ ๑. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๓๐ ๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๒๘.๙ ๓. แจ้งขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ร้อยละ ๑๐ ๔. ขอความช่วยเหลือน้ำอุปโภคบริโภค ร้อยละ ๑๐ ๕. การขอความช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ ๘.๙ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ร้อยละ ๓.๓ ๖.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ร้อยละ ๓.๓ ๗. การชำระภาษีป้าย ร้อยละ ๓.๓ ๘. การจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๒.๒

<u>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ</u>

๑. <u>ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๙ ระดับความพึงพอใจมาก คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๗ คะแนน มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๗ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๑ ระดับความพึงพอใจมาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๗ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒ ระดับความพึงพอใจมาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๗ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ระดับความพึงพอใจมาก

๒. <u>ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ</u>

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ สรุปผลมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๕ ระดับความพึงพอใจมาก คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๖ คะแนน มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๖ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๒ ระดับความพึงพอใจมาก
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๖ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๑ ระดับความพึงพอใจมาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ระยะเวลาเหมาะสม พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๖ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๒ ระดับความพึงพอใจมาก

๓. <u>ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕ ระดับความพึงพอใจมาก คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๖.๒๕ คะแนน มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๗ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๑ ระดับความพึงพอใจมาก

๒. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๖ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๘ ระดับความพึงพอใจมาก

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับ ๖ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๒ ระดับความพึงพอใจมาก

๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับ ๖ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ ระดับความพึงพอใจมาก

สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ทั้ง ๓ ด้าน

จากการประเมินพบว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๐ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคะแนน ๖ ระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ ความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๙ ระดับคะแนน ๗

๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๕ ระดับคะแนน ๖

๓. ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ ความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๕ ระดับคะแนน ๖

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากทุกด้าน แต่ก็ยังมีส่วนที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติมให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และทั้งนี้ ก็ยังคงต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

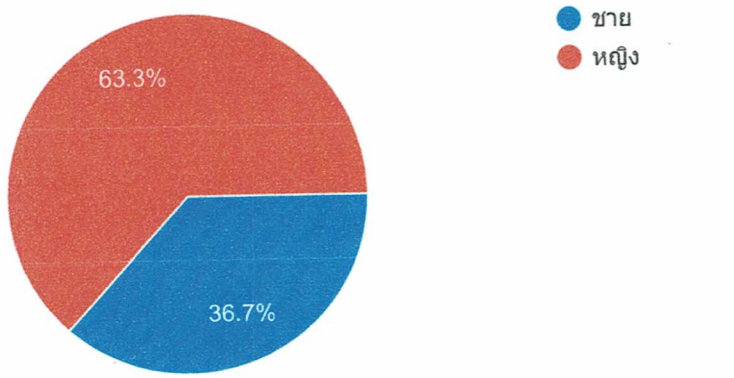
การตอบกลับ 90 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คัดลอก

เพศ

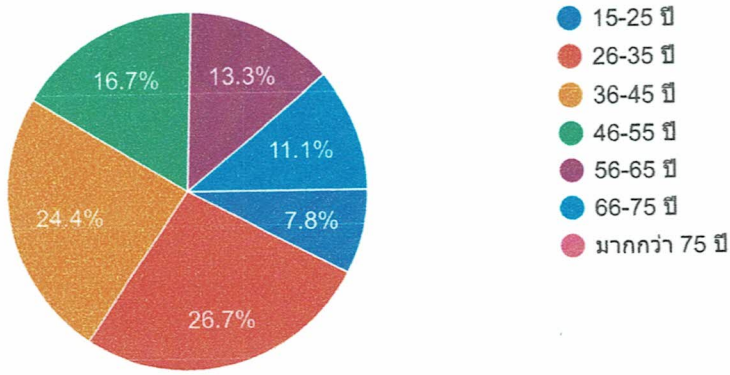
ค่าตอบ 90 ข้อ



คัดลอก

อายุ

ค่าตอบ 90 ข้อ

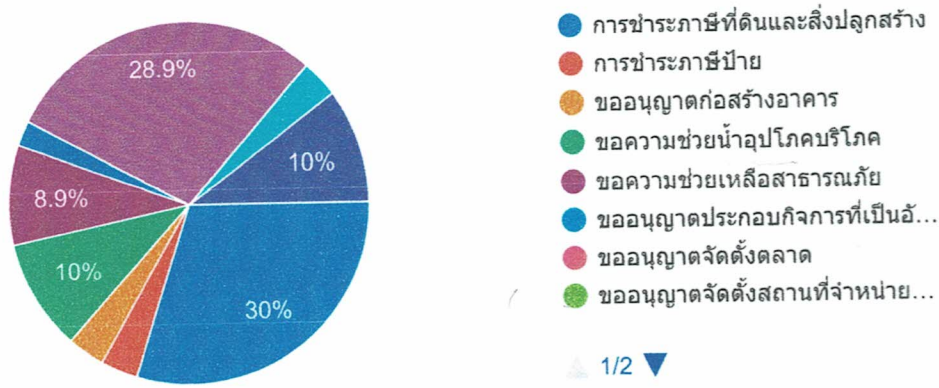


ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

คัดลอก

เรื่องที่ขอรับบริการ

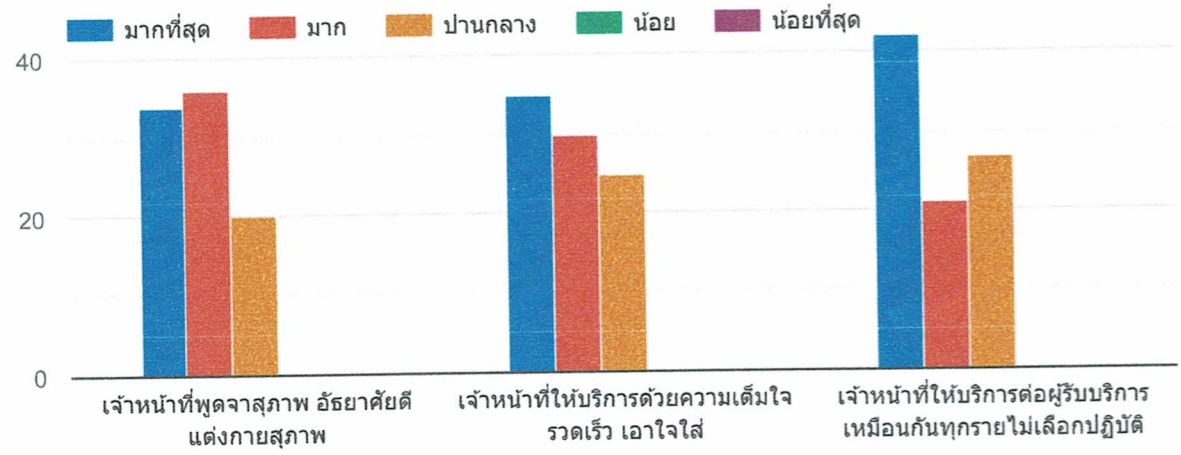
คำตอบ 90 ข้อ



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานบริการ

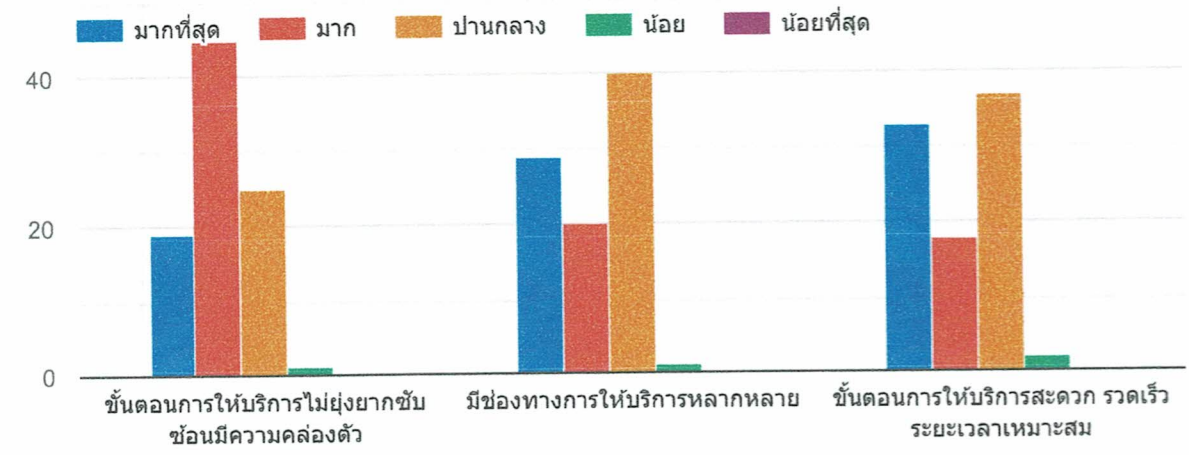
คัดลอก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



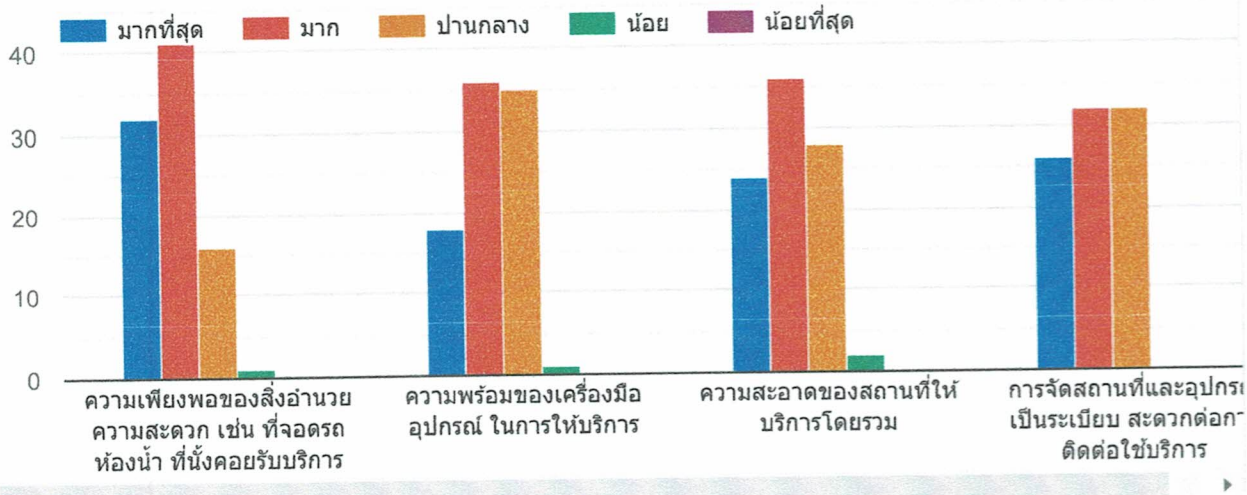
คัดลอก

ด้านกระบวนการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริการส่วนตำบลหนองบ่อ

คำตอบ 1 ข้อ

ช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ออกกำลังกายจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายผู้สูงอายุและคนในตำบล

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ ○ ชาย ○ หญิง

อายุ ○ 15-25 ปี ○ 26-35 ปี ○ 36-45 ปี ○ 46-55 ปี ○ 56-65 ปี
○ 66-75 ปี ○ มากกว่า 75 ปี

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

○ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
○ การชำระภาษีป้าย
○ ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
○ สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
○ ช่วยเหลือสาธารณภัย
○ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
○ การขออนุญาตจัดตั้งตลาด
○ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
○ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
○ จดทะเบียนพาณิชย์
○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
○ แจ้งขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานบริการ

<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ระดับความพึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด

<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u> ระดับความพึงพอใจ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ระยะเวลาเหมาะสม ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด

<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ระดับความพึงพอใจ

1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
   ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ○ มากที่สุด ○ มาก ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ