สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ โทร. ๐๗๕ – ๒๘๕๑๐๐

ที่ สป.๗๘๔๐๑/๓๖๖ **วันที่** ๑๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบปลายเปิด นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ได้ดำเนินการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางชุติกาญจน์ บรรสาร)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาววรรณรณี จิตบุญ)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางสาธุ ศรีไตรรัตน์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

- ทราบ

(นายวิโรจน์ ศิริพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ 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 ๙๙ ราย ผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๘.๔ เพศหญิงร้อยละ ๖๑.๖ มีอายุระหว่าง ๑๕-๒๕ ปี ร้อยละ ๑๐.๑ อายุระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี ร้อยละ ๑๒.๑ อายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๑๒.๑ อายุระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี ร้อยละ ๑๗.๒ อายุระหว่าง ๕๖-๖๕ ปี ร้อยละ ๒๙.๓ อายุระหว่าง ๖๖-๗๕ ปี ร้อยละ ๑๕.๒ และอายุมากกว่า ๗๕ ปี ร้อยละ ๔

ภารกิจเรื่องที่ขอรับบริการ เรียงตามลำดับได้แก่ ๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๐.๓ ๒. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๒๔.๒ ๓. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ร้อยละ ๑๔.๑ ๔. แจ้งขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ร้อยละ ๑๑.๑ ๕. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ร้อยละ ๙.๑ ๖. การจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๗.๑ ๗. การขอความช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ ๓ ๘. การขอความช่วยเหลือน้ำอุปโภคบริโภค ร้อยละ ๑

<u>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ</u>

๑. <u>ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๑ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. <u>ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ</u>

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ สรุปผลมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๖ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ระยะเวลาเหมาะสม พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. <u>ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ คะแนน มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๔ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับ ๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๔ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับ ๙ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๒ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ทั้ง ๓ ด้าน

จากการประเมินพบว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๘ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคะแนน ๙ ระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๓ ระดับคะแนน ๙

๒. ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๖ ระดับคะแนน ๙

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ ระดับคะแนน ๙

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน แต่ก็ยังมีส่วนที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติมให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และทั้งนี้ ก็ยังคงต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

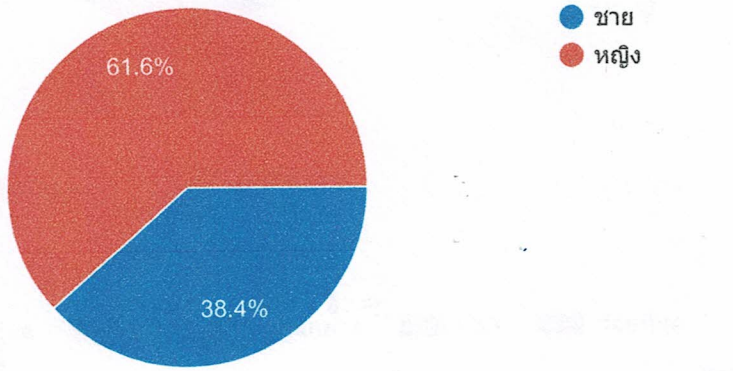
การตอบกลับ 99 รายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คัดลอก

เพศ

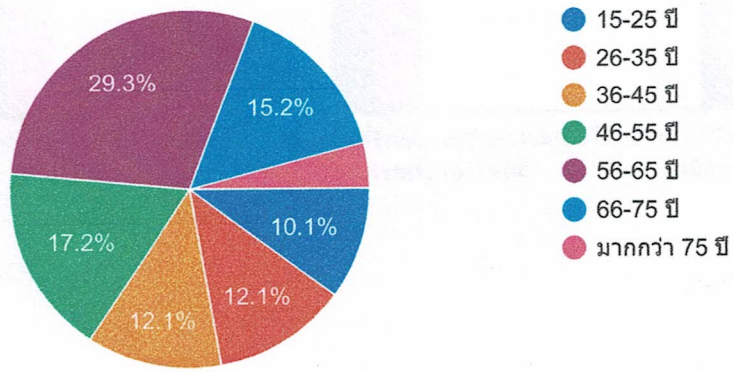
คำตอบ 99 ข้อ



คัดลอก

อายุ

คำตอบ 99 ข้อ

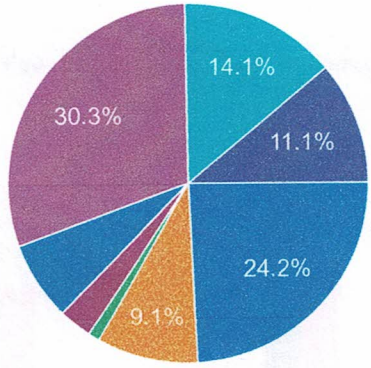


ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ขอรับบริการ

คัดลอก

ตอบ 99 ข้อ



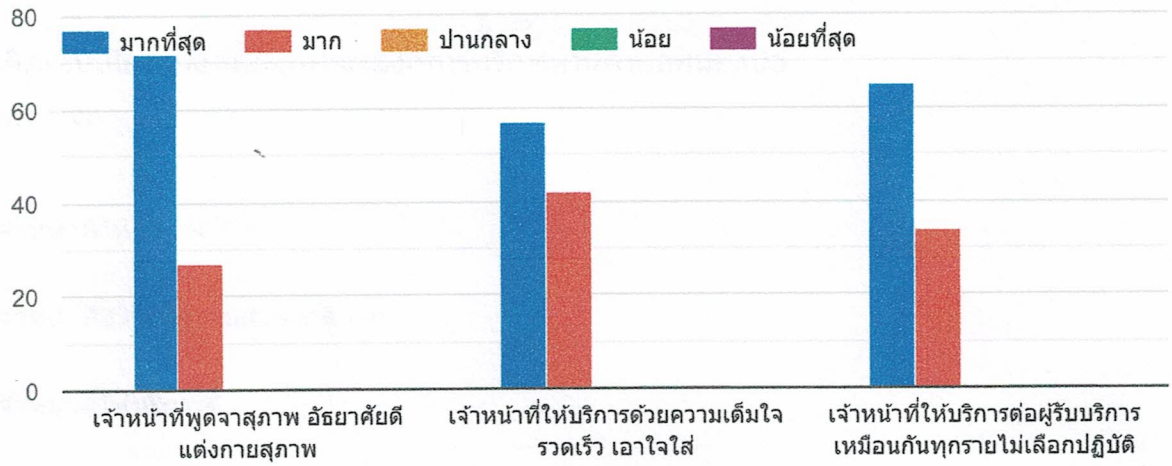
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ขอความช่วยน้ำอุปโภคบริโภค
- ขอความช่วยเหลือสาธารณภัย
- ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอั...
- ขออนุญาตจัดตั้งตลาด
- ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่าย...

1/2

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานบริการ

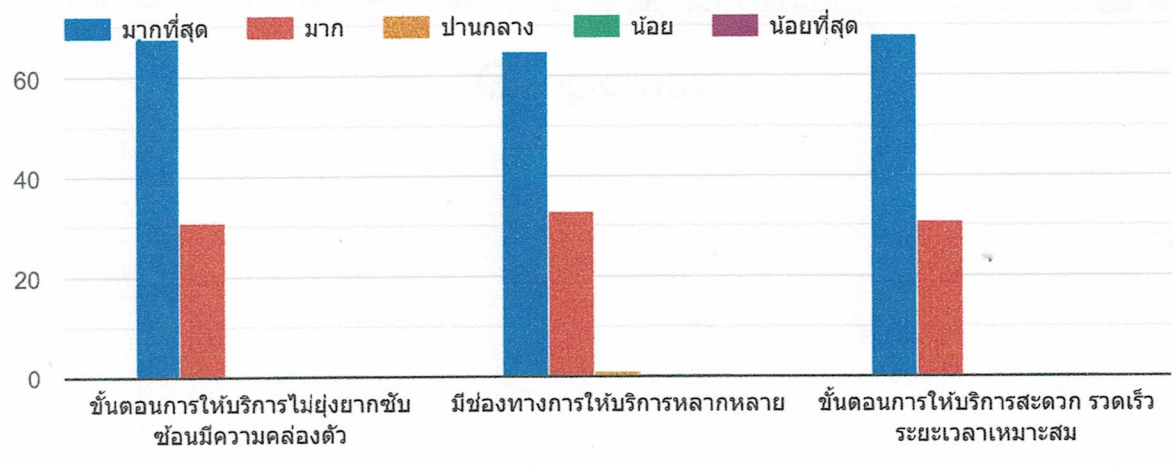
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คัดลอก



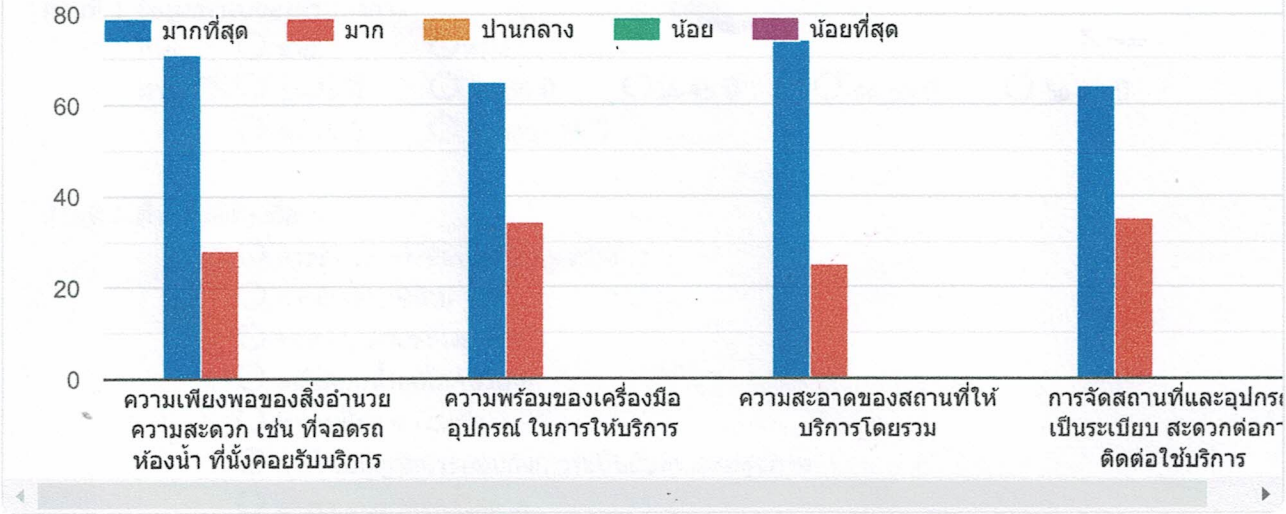
ด้านกระบวนการ

คัดลอก



สิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริการส่วนตำบลหนองบ่อ

ค่าตอบ 3 ข้อ

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดีมาก

เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	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

ด้านกระบวนการให้บริการ	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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	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