



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

ที่ ขย ๘๑๕๐๑ / ๕๙

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชรได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิณนภา พัฒนมณี)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นายประสาทพร ประจักษ์เมือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

*นางวิมลมาศ กงเพชร*

*วิมลมาศ*

(นายกิตติศักดิ์ กงเพชร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น

*แจ้งทุกกอง ขอบทราบ*

*วิมลมาศ*

นายวันเฉลิม แก้วกานา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

(นายกิตติศักดิ์ กงเพชร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามออนไลน์แก่ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ สุ่มแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๙	๕๙
หญิง	๔๑	๔๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๒๑
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๐
อายุ ๓๐ - ๔๐ ปี	๑๕	๑๕
อายุ ๔๐ ปีขึ้นไป	๕๔	๕๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓
ผู้ประกอบการ	๔	๔
เกษตรกร	๖๕	๖๕
ชาวประมง	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๒๘	๒๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๙	๙
การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด	๓๒	๓๒
การชำระภาษีป้าย ที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง ภาษีบำรุงท้องที่	๑๐	๑๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๔
การขอใช้บริการระบบ อินเทอร์เน็ต	๒	๒
การขอรับสนับสนุนพืชมอกควัน		
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑	๑
การขอรับข้อมูลข่าวสารทาง ราชการ	๐	๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐	๑๐
การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๗	๗
การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ		
อื่น ๆ	๒๕	๒๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม  
แยกตามรายชื่อ โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๕	๔.๕๑-๕.๐๐	มากที่สุด
๔	๓.๕๑-๔.๕๐	มาก
๓	๒.๕๑-๓.๕๐	ปานกลาง
๒	๑.๕๑-๒.๕๐	น้อย
๑	๑.๐๐-๑.๕๐	น้อยที่สุด

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ</b>							
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๗	๓	-	-	-	๔.๙๗	มากที่สุด
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	มาก
๔) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๕) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๖) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๙๗	๓	-	-	-	๔.๙๗	
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๒) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๓) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙๘	๒	-	-	-	๔.๙๘	มากที่สุด
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๖) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๓) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๔) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ (Smart card reader)	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๕) “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ (Smart card reader )	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๖) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๗) มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๘) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>							
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐๐	-	-	-	-	๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชรของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ **๔.๙๙**