



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

ที่ ขย ๘๑๕๐๑/๒๑๐

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชรได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพินนภา พัฒนมณี)

เจ้าพนักงานธุรการ

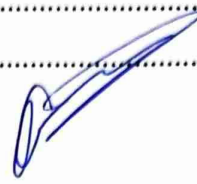
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นายประสาทพร ประจักษ์เมือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

.....
.....



(นายกิตติศักดิ์ กงเพชร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

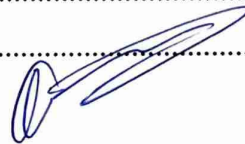
ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น

.....
.....
.....



(นายกิตติศักดิ์ กงเพชร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามออนไลน์แก่ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๓๗
หญิง	๖๓	๖๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๕ - ๒๕ ปี	๑๑	๑๑
อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	๒๐	๒๐
อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	๑๘	๑๘
อายุ ๔๖ ปีขึ้นไป	๕๑	๕๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๕	๔๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๒๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒	๑๒
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๑๒
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๘	๘
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๖
พนักงานจ้าง	๘	๘
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	๖	๖
แม่บ้าน	๒๐	๒๐
เกษตรกร	๓๘	๓๘
นักการเมือง	๑๕	๑๕
ค้าขาย	๗	๗
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๔	๔
การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด	๒๕	๒๕
การชำระภาษีป้าย ที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง ภาษีบำรุงท้องที่	๑๑	๑๑
การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๕
การขอใช้บริการระบบ อินเทอร์เน็ต	๖	๖
การขอรับสนับสนุนพืชมอกควัน	๑	๑
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๘	๘
การขอรับข้อมูลข่าวสารทาง ราชการ	๘	๘
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙	๙
การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๑๖	๑๖
การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๓	๓
อื่น ๆ	๔	๔
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
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ							
๑) การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	๖๓	๓๕	๐	๐	๐	๔.๕๕	มากที่สุด
๒) มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	๖๐	๓๙	๑	๐	๐	๔.๕๙	มากที่สุด
๓) การดำเนินงาน๓. ตามขั้นตอนต่างๆ ของ การให้บริการมีความถูกต้อง	๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๘๕	มาก
๔) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘	มากที่สุด
๕) ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๒	๑๕	๓	๐	๐	๔.๗๙	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นใน การดำเนินงาน	๗๐	๒๘	๒	๐	๐	๔.๖๘	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	๘๓	๑๕	๒	๐	๐	๔.๘๑	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	๘๐	๑๘	๒	๐	๐	๔.๗๘	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑) สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ	๕๐	๔๐	๑๐	๐	๐	๔.๔	มาก
๒) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๕๑	๓๔	๑๕	๐	๐	๔.๓๖	มาก
๓) " ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ (เครื่องอ่านบัตรแบบ อเนกประสงค์ Smart card reader)	๗๑	๒๓	๖	๐	๐	๔.๖๕	มากที่สุด
๔) มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๗๓	๒๑	๖	๐	๐	๔.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชรของกลุ่ม

ตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖