



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย (สำนักปลัด) โทร./โทรสาร ๐-๓๙๓๙-๗๙๐๕

ที่ จบ ๗๑๙๐๕/ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย ได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๘๐ ชุด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย และได้ดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเผยแพร่บนเว็บไซต์

(นางสาววัลรัตน์ ประสาทไชยพร)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางสาวปทุมรัตน์ ไชยเพชร)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย

(นางสาวสุมา พันธุ์เทียม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย

(นายจำเริญ ดีเลิศ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๘๐ คน โดยคิดเป็น ๑๐๐% โดยมีผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- เพศชาย	จำนวน	๔๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕
- เพศหญิง	จำนวน	๓๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๕

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๕ ปี	จำนวน	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๒๕
- ๒๕ – ๔๐ ปี	จำนวน	๒๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๑.๒๕
- ๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน	๔๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๕.๐๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน	๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๗.๕๐

๓. การศึกษา

- ระดับประถมศึกษา	จำนวน	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๐๐
- ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๒๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๐๐
- ระดับปริญญาตรี	จำนวน	๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๕๐
- ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒.๕๐

๔. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๒๕
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๗๕
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖.๒๕
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๓.๗๕
- นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๐๐
- ประมง	จำนวน	๔๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		เฉลี่ย
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจ มาก (๑)	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม	๒๒.๕๐ % (๑๘)	๗๒.๕๐ % (๕๘)	๕ % (๔)	๐	๐	๔.๑๗๕
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๖.๒๕ % (๑๓)	๗๗.๕๐ % (๖๒)	๖.๒๕ % (๕)	๐	๐	๔.๑๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๓.๗๕ % (๒๗)	๕๗.๕๐ % (๔๖)	๘.๗๕ % (๗)	๐	๐	๔.๒๕๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๐.๐๐ % (๑๖)	๖๘.๗๕ % (๕๕)	๑๑.๒๕ % (๙)	๐	๐	๔.๐๘๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๓๗.๕๐ % (๓๐)	๕๕.๐๐ % (๔๔)	๗.๕๐ % (๖)	๐	๐	๔.๓๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗.๕๐ % (๒๒)	๖๒.๕๐ % (๕๐)	๑๐.๐๐ % (๘)	๐	๐	๔.๑๗๕
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๒.๕๐ % (๑๘)	๓๕.๐๐ % (๖๐)	๒.๕๐ % (๒)	๐	๐	๔.๒๐๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๘.๗๕ % (๑๕)	๗๑.๒๕ % (๕๗)	๑๐.๐๐ % (๘)	๐	๐	๔.๐๘๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๕.๐๐ % (๒๘)	๖๒.๕๐ % (๕๐)	๒.๕๐ % (๒)	๐	๐	๔.๓๒๕
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๘.๗๕ % (๓๑)	๕๖.๒๕ % (๔๕)	๕.๐๐ % (๔)	๐	๐	๔.๓๓๘
๓.๓ มีการจัดผังให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๑.๒๕ % (๑๗)	๖๗.๕๐ % (๕๔)	๑๑.๒๕ % (๙)	๐	๐	๔.๑๐๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๑.๒๕ % (๙)	๗๔.๐๐ % (๖๐)	๑๓.๗๕ % (๑๑)	๐	๐	๓.๙๗๕

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ช่องงานบริการ)

ไม่มี

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ (ช่องงานบริการ)

ไม่มี

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๕.๑๓ %	๖๙.๐๖ %	๗.๘๑ %	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๒๖.๕๖ %	๖๕.๙๔ %	๗.๕๐ %	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๖.๕๖ %	๖๕.๓๑ %	๘.๑๓ %	๐	๐
รวม	๒๕.๔๒ %	๖๖.๗๗ %	๗.๘๑ %	๐	๐

จากตารางข้างต้น ประชาชนส่วนมากมีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๗๖

การแปลความหมาย

ระดับความพึงพอใจ

ค่าระดับคะแนน

ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า ๑.๕๐
 ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐ แต่น้อยกว่า ๒.๕๐
 ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐ แต่น้อยกว่า ๓.๕๐
 ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐ แต่น้อยกว่า ๔.๕๐
 ระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐ หรือมากกว่า

การแปลความหมาย

ไม่พอใจมาก
 ไม่พอใจ
 พอใจน้อย
 พอใจ
 พอใจมาก