บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานประชาสัมพันธ์

ที่ ๑๓๔ /๒๕๖๖ **วันที่** ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ขอส่งรายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งสรุปผลการสำรวจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัณณิตา พานเมือง)
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นายนิติชัย สุภาว์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๘ ก.พ. ๒๕๖๖

(นางสาวกันตา ธวาบุญรัศมี)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.
๘ ก.พ. ๒๕๖๖

(นายพิชัย ยกการะสัย)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ
- 8 ก.พ. 2566

ทราบ.
๑๐ ก.พ ๖๖
(นายสมศักดิ์ เกตุวัตถา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ

(นางสาววิไลวัลย์ นิลคุปต์)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ
๙ ก.พ. ๖๖

รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความ ที่ ๑๓๔ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๓๒ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจดีมาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจดี	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจน้อยมาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับการการประเมินค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจดีมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความพึงพอใจดี
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความพึงพอใจน้อยมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

๑.๑ ชาย	จำนวน ๑๓๑	ราย
๑.๒ หญิง	จำนวน ๒๐๑	ราย

๒. อายุ

๒.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๔	ราย
๒.๓ ๒๑ – ๓๐ ปี	จำนวน ๘๔	ราย
๒.๔ ๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๗๓	ราย
๒.๕ ๔๑ – ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐๐	ราย
๒.๖ ๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๗๑	ราย

๓. การศึกษา

๓.๑ ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๙๑	ราย
๓.๒ ปริญญาตรี	จำนวน ๑๓๔	ราย
๓.๓ สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๗	ราย

๔. สถานภาพ

๔.๑ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๗	ราย
๔.๒ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน ๗๓	ราย
๔.๓ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๒๘	ราย
๔.๔ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน ๖๙	ราย

/๔.๕ อื่น ๆ...

๔.๕ อื่น ๆ (ระบุ) .....

๔.๕.๑ เกษตรกร จำนวน ๒๙ ราย

๔.๕.๒ ค้าขาย จำนวน ๕๗ ราย

๔.๕.๓ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๔๕ ราย

๔.๕.๔ ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๒๔ ราย

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑๐ ราย

๒. การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล จำนวน ๐ ราย

๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๕ ราย

๔. การชำระภาษี จำนวน ๑๑๘ ราย

๕. การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๓๑ ราย

๖. การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน จำนวน ๓ ราย

๗. การขอรับเบี้ยยังชีพ จำนวน ๕๐ ราย

๘. การขอใบอนุญาตประกอบกิจการ จำนวน ๕๘ ราย

๙. อื่น ๆ (ระบุ).....

๙.๑ จดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๗ ราย

๙.๒ ลงทะเบียนรอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด จำนวน ๔๐ ราย

ส่วนที่ ๓ : ความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนน	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ มีการให้บริการลำดับก่อน – หลัง	๒๑๒	๑๐๔	๑๖	๐	๐	๔.๕๙	๙๑.๘๑	ดีมาก
๑.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๐๑	๑๐๙	๑๘	๔	๐	๔.๕๓	๙๐.๕๔	ดีมาก
๑.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๐๓	๙๖	๓๒	๑	๐	๔.๕๑	๙๐.๑๘	ดีมาก
๑.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๒๐๖	๘๕	๓๙	๒	๐	๔.๔๙	๘๙.๘๒	ดี
					ค่าเฉลี่ย	**๔.๕๓**	**๙๐.๕๙**	**ดีมาก**
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	๒๒๗	๙๕	๑๐	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๗	ดีมาก
๒.๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๒๑๐	๑๐๘	๑๔	๐	๐	๔.๕๙	๙๑.๘๑	ดีมาก
๒.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๑๔	๙๙	๑๙	๐	๐	๔.๕๑	๙๑.๗๕	ดีมาก
๒.๔ ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๑๙	๙๗	๑๖	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒๓	ดีมาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๑๑	๘๙	๓๒	๐	๐	๔.๕๔	๙๐.๗๘	ดีมาก
					ค่าเฉลี่ย	**๔.๖๐**	**๙๑.๙๓**	**ดีมาก**

/๓. ด้าน...

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนน	ร้อยละ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	๒๐๑	๑๐๘	๑๙	๔	๐	๔.๕๒	๙๐.๔๘	ดีมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๑๗	๘๔	๒๕	๖	๐	๔.๕๔	๙๐.๘๔	ดีมาก
๓.๓ สถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย	๒๓๐	๘๑	๒๑	๐	๐	๔.๖๓	๙๒.๕๙	ดีมาก
					ค่าเฉลี่ย	**๔.๕๗**	**๙๑.๓๑**	**ดีมาก**
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	๒๑๑	๙๙	๒๒	๐	๐	**๔.๕๗**	**๙๑.๓๙**	**ดีมาก**
ค่าเฉลี่ยรวม						**๔.๕๗**	**๙๑.๓๐**	**ดีมาก**

จากข้อมูลตาราง ส่วนที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๑
๔. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมด เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐