



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ที่ สพ ๗๔๖๐๑/

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๒๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑.๑

(นายศักรินทร์ ศรีสวัสดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นางสาวเนตรชนก ทองเชื้อ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ความเห็น.....

(นายธเนช ก้อนทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑. วัตถุประสงค์

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน ๒๐๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม เพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการให้บริการในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ในประเด็นการประเมิน ดังนี้

- ๑.มีช่องทางในการให้บริการอย่างเพียงพอ
- ๒.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๓.การอำนวยความสะดวกในการใช้บริการต่างๆ
- ๔.สถานที่ และสภาพแวดล้อมในการรอรับบริการต่างๆ
- ๕.การตอบสนองสัของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการแต่ละประเภท
- ๖.ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

ลักษณะของคำถาม ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับความพึงพอใจมาก
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับความพึงพอใจน้อย
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๓ ข้อชี้แนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

/การสรุปผล...

การสรุปผล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลปรากฏ ดังนี้

๑. เพศ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

- | | | |
|-----------|--------------|---------------------|
| - เพศหญิง | จำนวน ๑๐๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ |
| - เพศชาย | จำนวน ๙๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ |

๒. อายุ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

- | | | |
|--------------------------|-------------|---------------------|
| - อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ |
| - อายุต่ำกว่า ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน ๒๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ |
| - อายุต่ำกว่า ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน ๑๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ |
| - อายุต่ำกว่า ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน ๑๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ |
| - อายุต่ำกว่า ๕๑ - ๖๐ ปี | จำนวน ๘๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ |
| - อายุต่ำกว่า ๖๐ ปี | จำนวน ๔๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ |

๓. การศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

- | | | |
|--|--------------|---------------------|
| - ประถมศึกษา | จำนวน ๑๒๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๓)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) | จำนวน ๒๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.๖)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) | จำนวน ๒๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐ |
| - ปริญญาตรี | จำนวน ๑๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ |
| - ปริญญาโท | จำนวน ๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ |
| - สูงกว่าปริญญาโท | จำนวน - คน | |
| - อื่นๆ | จำนวน - คน | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย

/ด้านเจ้าหน้าที่.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน - คน	
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๓๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน - คน	
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๕๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน - คน	
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๓๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๖๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน - คน	

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๘๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจน้อย	จำนวน - คน	
ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง	จำนวน - คน	
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐
ระดับความพึงพอใจมาก	จำนวน ๘๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐

/ระดับ....

- | | | |
|--|--------------|---------------------|
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง | จำนวน - คน | |
| - ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | | |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | จำนวน ๑๒๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจมาก | จำนวน ๘๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง | จำนวน - คน | |
| - มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | จำนวน ๑๒๒ คน | คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจมาก | จำนวน ๗๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง | จำนวน - คน | |

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- | | | |
|--|--------------|---------------------|
| - การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ | | |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | จำนวน ๑๙๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจมาก | จำนวน ๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง | จำนวน - คน | |
| - มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | | |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | จำนวน ๑๗๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจมาก | จำนวน ๓๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง | จำนวน - คน | |
| - มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | | |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | จำนวน ๙๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจมาก | จำนวน ๗๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | จำนวน ๒๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | จำนวน - คน | |
| ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง | จำนวน - คน | |

/อาคาร....

- อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย
 - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
 - ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน - คน
 - ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน - คน
 - ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน - คน
 - ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง จำนวน - คน

ปัญหา อุปสรรค

- สถานที่จอดรถเป็นที่จอดแบบโล่งไม่มีหลังคาป้องกันแดดฝน บางครั้งอาจทำให้ผู้มาขอรับบริการไม่มีสถานที่จอดรถที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

- ๑.ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับให้บริการประชาชนโดยจัดให้มีหลังคาป้องกันแดดและฝน
- ๒.ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง