



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ที่ รบ ๗๘๕๐๑/

วันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่ได้มาติดต่อใช้บริการประมวลผลและนำผลการประเมินฯ ไปปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

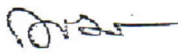


(นางวาสนา มาตกิจ)

เจ้าพนักงานธุรการ

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(นางพนอจิตร นาราภิรมย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสาวสยมพร กังเจริญวัฒนา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

- ทราบ

(ลงชื่อ)

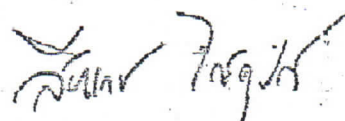


(นายณรงค์ศักดิ์ แทนบุญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(นายสีหเดช ไกรคุปต์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ๒๕๐ คน แยกได้ดังนี้

๑. สำนักปลัด	จำนวน	๕๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๐๐
๒. กองคลัง	จำนวน	๖๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๐๐
๓. กองช่าง	จำนวน	๘๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๐๐
๔. กองสวัสดิการสังคม	จำนวน	๖๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๔.๐๐
๕. กองการศึกษาฯ	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ตามแบบสอบถาม)

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๙๐	๓๖.๐๐
หญิง	๑๖๐	๖๔.๐๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๕	๒.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๓	๒๕.๒๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๘	๓๕.๒๐
๖๑ ปี ขึ้นไป	๙๔	๓๗.๖๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๐

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๙๕	๓๘.๐๐
มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๑๕	๔๖.๐๐
ปริญญาตรี	๓๕	๑๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๐๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๓๔	๑๓.๖๐
ธุรกิจส่วนตัว	๔๖	๑๘.๔๐
นักเรียน / นักศึกษา	๒๒	๘.๘๐
เกษตรกร	๘๗	๓๔.๘๐
อื่น ๆ	๖๑	๒๔.๔๐
รวม	๒๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตามแบบสอบถาม)

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโตนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลักษณะคำถามในส่วนที่ ๒ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก ๕ ระดับ คือ

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๕
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๔
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๓
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๒
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ ๑

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	ระดับ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ							
๑.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (มิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๕๔ ๖๑.๖๐	๕๘ ๒๓.๒๐	๓๘ ๑๕.๒๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๖	มาก
๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐๕ ๔๒.๐๐	๘๘ ๓๕.๒๐	๕๗ ๒๒.๘๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๑๙	มาก
๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๑๔ ๘๕.๖๐	๒๙ ๑๑.๖๐	๗ ๒.๘๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๑๘ ๘๗.๒๐	๓๒ ๑๒.๘๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๗	มากที่สุด
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๒๔ ๘๙.๖๐	๒๖ ๑๐.๔๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๙๐	มากที่สุด
๑.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๕๐ ๑๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๕.๐๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						๔.๗๑	มากที่สุด
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๒.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๙๐ ๗๖.๐๐	๓๙ ๑๕.๖๐	๑๓ ๕.๒๐	๘ ๓.๒๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๔	มากที่สุด
๒.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๒๑ ๘๘.๔๐	๒๙ ๑๑.๖๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๘	มากที่สุด
๒.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๗๕ ๗๐.๐๐	๕๖ ๒๒.๔๐	๑๙ ๗.๖๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๒	มากที่สุด
๒.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐๘ ๘๓.๒๐	๒๔ ๙.๖๐	๑๘ ๗.๒๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๒.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๑๘๗ ๗๔.๘๐	๕๖ ๑๘.๔๐	๑๗ ๖.๘๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๘	มากที่สุด
๒.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๗๖ ๗๐.๔๐	๔๕ ๑๘.๐๐	๑๙ ๗.๖๐	๑๐ ๔.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๕	มากที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	
๒.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๐๓ ๘๑.๒๐	๓๙ ๑๕.๖๐	๘ ๓.๒๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๗๘	มากที่สุด
๒.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๘๔ ๗๓.๖๐	๕๒ ๒๐.๘๐	๑๔ ๕.๖๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๗๑	มากที่สุด
๓.ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๓.๑ ได้รับความตรงความต้องการ	๒๑๓ ๘๕.๒๐	๒๔ ๙.๖๐	๑๓ ๕.๒๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด
๓.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๒๐๘ ๘๓.๒๐	๓๓ ๑๓.๒๐	๙ ๓.๖๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด
๓.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๑๙ ๘๗.๖๐	๒๘ ๑๑.๒๐	๓ ๑.๒๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๘๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ						๔.๘๒	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย						๔.๗๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโดนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีข้อเสนอแนะ