



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โทร. ๐-๓๖๗๙-๘๕๐๓
ที่ สบ.๗๓๘๐๑/ ๒๒๐ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้าน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ด้านผลการปฏิบัติงาน

ในการนี้ จึงขอรายงานงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวม ตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวประภาพรณ โพธิ์ทอง)
นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ

(นางพรทิพย์ ปาลวัฒน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นายนิยม สวัสดิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี

ลงชื่อ

(นายกิตติศักดิ์ ศุภพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี



รายงานสรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี จำนวน ๔๔๐ คน แยกรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ชาย	๓๑๓	๕๙.๐๖	
หญิง	๒๑๗	๔๐.๙๔	
รวม	๕๓๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๖ และเพศหญิง จำนวน ๒๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๔

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๔ ปี	๓๖	๖.๗๙	
๒๕ - ๓๔ ปี	๑๒๒	๒๓.๐๒	
๓๕ - ๔๔ ปี	๑๑๕	๒๑.๗๐	
๔๕ - ๕๔ ปี	๑๓๓	๒๕.๐๙	
๕๕ - ๖๔ ปี	๙๓	๑๗.๕๕	
๖๕ ปี ขึ้นไป	๓๑	๕.๘๕	
รวม	๕๓๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๕ - ๕๔ ปี จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๙ รองลงมา มีอายุ ๒๕-๓๔ ปี จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๒ อายุระหว่าง ๓๕-๔๔ ปีจำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐ มีอายุ ๕๕-๖๔ ปีจำนวน ๙๓ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๕ มีอายุต่ำกว่า ๒๔ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๙ และมีอายุ ๖๕ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	๑๔๐	๒๖.๔๒	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑๖	๒๑.๘๘	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๙๕	๑๗.๙๒	
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๙๒	๑๗.๓๖	
ปริญญาตรี	๘๗	๑๖.๔๒	
รวม	๕๓๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๒ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๒ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๖ และปริญญาตรี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๗.๕๕	
พนักงานบริษัท	๑๐๕	๑๙.๘๑	
รับจ้างทั่วไป	๗๓	๑๓.๗๗	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๗๖	๑๔.๓๔	
เกษตรกร/ประมง	๑๓๕	๒๕.๔๗	
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	๗๔	๑๓.๙๗	
นักเรียน/นักศึกษา	๒๗	๕.๐๙	
รวม	๑๒๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๗ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๑ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๔ อาชีพเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๗ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ

๑๓.๗๗ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๕ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามจำนวนครั้งการเข้ารับบริการ จากโครงการนี้

จำนวนครั้งการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
๑-๒ ครั้ง	๒๘๑	๕๓.๐๒	
๓-๔ ครั้ง	๑๔๘	๒๗.๙๒	
๕ ครั้งขึ้นไป	๑๐๑	๑๙.๐๖	
รวม	๕๓๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่จำนวนครั้งการเข้ารับบริการ จำนวน ๑-๒ ครั้ง มีจำนวน ๒๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๒ จำนวน ๓-๔ ครั้ง มีจำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๒ และจำนวน ๕ ครั้งขึ้นไป มีจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๖

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)	หมายเหตุ
ช่วงเช้า	๓๕๑	๖๖.๒๓	
ช่วงบ่าย	๑๒๘	๒๔.๑๕	
นอกเวลาราชการ	๕๑	๙.๖๒	
รวม	๕๓๐	๑๐๐	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงเช้า จำนวน ๓๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๓ ช่วงบ่าย จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๕ และนอกเวลาราชการ จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๒

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวม

(๑) ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓					๔.๗๑	มากที่สุด
๒. การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการแต่ละขั้นตอน	✓					๔.๗๑	มากที่สุด
๓. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	✓					๔.๖๙	มากที่สุด
๔. การอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการแต่ละขั้นตอน	✓					๔.๖๙	มากที่สุด
๕. การให้ความเสมอภาคในการ ให้บริการ เช่น การให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	✓					๔.๖๙	มากที่สุด
๖. ระยะเวลาในการให้บริการ	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๗. ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓					๔.๖๘	มากที่สุด
๘. ความชัดเจนของกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	✓					๔.๖๘	มากที่สุด
๙. ความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	✓					๔.๖๖	มากที่สุด
๑๐. ความปลอดภัยในการรับบริการ	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร							
๑. ความหลากหลายของช่อง ทางการให้บริการ	✓					๔.๗๒	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของพื้นที่การ ให้บริการ	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๓. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๔. ความสะดวกสบายของช่องทาง การให้บริการ	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๕. ความเพียงพอของช่องทางการ ให้บริการ	✓					๔.๗๑	มากที่สุด
๖. ความชัดเจนของช่องทางการ ให้บริการ	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๗. ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓					๔.๖๙	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๘. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	✓					๔.๖๘	มากที่สุด
๙. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	✓					๔.๗๓	มากที่สุด
๑๐. ความพร้อมของช่องทางการให้บริการ	✓					๔.๗๒	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. ความถูกต้องในการทำงานของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๒. การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๗๑	มากที่สุด
๓. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๗๒	มากที่สุด
๔. ความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๖๙	มากที่สุด
๕. การอำนวยความสะดวกหรือการดูแลของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๗๓	มากที่สุด
๖. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๖๗	มากที่สุด
๗. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๖๙	มากที่สุด
๘. ความเป็นธรรม การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๗๑	มากที่สุด
๙. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๖๘	มากที่สุด
๑๐. ความรอบคอบในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ความเป็นระเบียบและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	✓					๔.๗๖	มากที่สุด
๒. ความสวยงามของสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ	✓					๔.๗๖	มากที่สุด
๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา	✓					๔.๗๖	มากที่สุด
๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	✓					๔.๗๔	มากที่สุด
๕. ความพอเพียงและคุณภาพการให้บริการน้ำดื่ม	✓					๔.๗๕	มากที่สุด
๖. ความพอเพียง ความพร้อม และความสะดวกสบายของที่นั่งคอยรับบริการ	✓					๔.๗๗	มากที่สุด
๗. ความเพียงพอของสุขา	✓					๔.๗๕	มากที่สุด
๘. ความสะอาดของห้องสุขา	✓					๔.๗๔	มากที่สุด
๙. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	✓					๔.๗๓	มากที่สุด
๑๐. ช่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๑๑. ความพอเพียงของเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ	✓					๔.๗๓	มากที่สุด
๑๒. ความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ	✓					๔.๗๔	มากที่สุด
๑๓. ความเหมาะสมของป้ายกระดานหรือบอร์ดประกาศแจ้งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ	✓					๔.๗๓	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านผลการปฏิบัติงาน							
๑. ความถูกต้องของการให้บริการ	✓					๔.๗๑	มากที่สุด
๒. การให้บริการสอดคล้อง/ตอบรับ กับความต้องการของผู้รับบริการ	✓					๔.๗๒	มากที่สุด
๓. การปรับปรุง แก้ไขงานต่าง ๆ เมื่อเกิดความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๔. ความโปร่งใสของการให้บริการ	✓					๔.๗๑	มากที่สุด
๕. ประโยชน์ของการให้บริการที่มี ต่อผู้รับบริการ	✓					๔.๗๔	มากที่สุด
๖. การตรวจสอบความถูกต้องของ การให้บริการ	✓					๔.๗๕	มากที่สุด
๗. ความสะดวกสบายในการรับ บริการ	✓					๔.๘๐	มากที่สุด
๘. ความคุ้มค่าของการให้บริการ	✓					๔.๗๔	มากที่สุด
๙. การให้บริการครอบคลุมความ ต้องการของประชาชน	✓					๔.๗๓	มากที่สุด
๑๐. ประสิทธิภาพของการให้บริการ	✓					๔.๗๕	มากที่สุด
๑๑. การให้บริการสอดคล้อง/ตอบ รับกับความต้องการของประชาชน	✓					๔.๗๓	มากที่สุด
๑๒. ความเสมอภาคของการ ให้บริการที่ดีต่อประชาชน	✓					๔.๗๐	มากที่สุด
๑๓. ประโยชน์ของการให้บริการที่ ต่อประชาชน	✓					๔.๗๖	มากที่สุด

สรุป

๑. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของความสะดวกสบายในการรับ บริการ มีค่าระดับ ๔.๘๐

๒. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชีซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ในส่วนของความเหมาะสมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับ ๔.๖๖

๓. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๒ คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ ๙๔.๔๐