



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย.....โทร.(๐-๓๖๓๙-๖๙๓๔ ต่อ ๑๐).....
ที่.....สบ ๗๔๘๐๑/.....วันที่.....ค.ค.....๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านกล้วย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔-
กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ
ในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย สุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๑๐ คน

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านกล้วย จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย
ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปราณี ศิริปาน)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย

๖๖เจ้าสีงทอง

(นางสาวสรรศรีธัญย์ อาญาเมือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย

(นายกณิศ จันทนแดง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย

ความเห็นของนายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย

๘๗๖

(นางสาวชिरาภรณ์ มาแสวง)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย
อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี

www.banklab.go.th

๐๓๖-๓๙๖๙๓๔

คำนำ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๑๐ คน โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี

.....

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามการมารับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๑๐ คน มีรายละเอียดดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ	จำนวน (คน)	สรุป (ร้อยละ)
๑. เพศ		
* ชาย	๓๒	๒๙.๑๐
* หญิง	๗๘	๗๐.๙๐
๒. อายุ		
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
* ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๒๕.๔๕
* ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๘	๖๑.๘๑
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๒.๗๒
๓. ระดับการศึกษา		
* ประถม	๗๖	๖๙.๑๐
* มัธยม/เทียบเท่า	๒๙	๒๖.๓๖
* ปริญญาตรี	๕	๔.๕๔
* สูงกว่า	-	-
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
* เกษตรกร	๔๘	๔๓.๖๓
* ผู้ประกอบการ	-	-
* ประชาชนผู้มารับบริการ	๖๒	๕๖.๓๖
* องค์กรชุมชน	-	-
* อื่นๆ	-	-

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	สรุป (ร้อยละ)
การจดทะเบียนพาณิชย์ ตาม พ.ร.บ.ทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.๒๕๓๙	๑๐	๙.๑๐
การชำระภาษีป้าย	๑๒	๑๑.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-
การขออนุญาตก่อสร้าง	๘	๗.๓๐
การขอรับหนังสือรับรองสิ่งก่อสร้าง	๕	๔.๕๔
การชำระค่าบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	-	-
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๘	๔๓.๖๓
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๕	๑๓.๖๓
การลงทะเบียนรับสิทธิรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๒	๑๐.๙๐
การร้องเรียนร้องทุกข์	-	-
การขออนุญาตประกอบกิจการอันตราย	-	-
การขอรับความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	-	-
อื่นๆ.....	-	-

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๒ (๖๕.๔๕)	๒๘ (๒๕.๔๕)	๑๐ (๙.๐๙)	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐ (๖๓.๖๓)	๓๕ (๓๑.๘๑)	๕ (๔.๕๔)	๐	๐
รวม (ค่าเฉลี่ย)	๖๕.๕๔	๒๘.๖๓	๖.๘๑		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐ (๓๖.๓๖)	๕๕ (๕๐.๐๐)	๑๕ (๑๓.๖๓)	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๕ (๖๘.๑๘)	๒๘ (๒๕.๔๕)	๗ (๖.๓๖)	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๐ (๗๒.๗๒)	๒๕ (๒๒.๗๒)	๕ (๔.๕๔)	๐	๐
รวม (ค่าเฉลี่ย)	๕๙.๐๘	๓๒.๗๒	๘.๒๐		

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๒ (๔๗.๒๗)	๕๐ (๓๖.๓๖)	๑๘ (๑๖.๓๖)	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๙ (๕๓.๖๓)	๓๐ (๒๗.๒๗)	๒๑ (๑๙.๐๙)	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๓ (๕๗.๒๗)	๒๑ (๑๙.๐๙)	๒๖ (๒๓.๖๓)	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๐ (๘๑.๘๙)	๒๐ (๑๘.๑๘)	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕ (๘๖.๓๖)	๑๕ (๑๓.๖๓)	๐	๐	๐
รวม (ค่าเฉลี่ย)	๖๕.๒๖	๒๒.๙๐	๑๑.๘๑		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕ (๕๙.๐๙)	๓๓ (๓๐.๐๐)	๑๒ (๑๐.๙๐)	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๕ (๗๗.๒๗)	๑๕ (๑๓.๖๓)	๑๐ (๙.๐๙)	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๗๕ (๖๘.๑๘)	๓๐ (๒๗.๒๗)	๕ (๔.๕๔)	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๒ (๘๓.๖๓)	๑๘ (๑๖.๓๖)	๐	๐	๐
รวม (ค่าเฉลี่ย)	๗๗.๐๔	๒๑.๘๑	๖.๑๓		
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๙๐ (๘๑.๘๑)	๑๕ (๑๓.๖๓)	๕ (๔.๕๔)	๐	๐

ความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน ๕

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

๑. ผลการประเมินฯ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ พบว่า เพศหญิง มากกว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖ และช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดคือ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕
๒. ผลการประเมินฯ เรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๔
๓. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย อำเภอหนองโสน จังหวัดสระบุรี ทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๑
๔. ผลคะแนนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๘

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย ปรากฏว่า โดยรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถึงร้อยละ ๘๑.๘๑ ซึ่งทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และผลประเมินนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย

จากผลประเมินพบว่าในด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

๑. เห็นควรพิจารณาติดป้ายประกาศให้มองเห็นชัดเจนรวมถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ หากมีการชำรุดให้ปรับเปลี่ยนเพื่อให้ประชาชนได้เห็นชัดเจนขึ้น
๒. เห็นควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง และให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย ถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับประชาชนมากที่สุด เห็นควรจัดเวทีรับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำเรื่องเข้าที่ประชุมประชาคมตำบลในการขอความเห็นและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ
