



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
ที่ ตง ๗๑๘๐๑/ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ได้ทำการสำรวจเรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร และเพื่อใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา นั้น

บัดนี้การสำรวจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยมีประชาชนทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๘๖ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จำเอก

(วชิราวุธ เจริญฤทธิ์)

รองปลัด อบต.บ้านนา รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายสนธิ เพียรมิตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

(นายวิรัช ชำนาญเหนาะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอบะเหลียน จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านนา อำเภอบะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากร

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๘๖ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
อำเภอบะเหลียน จังหวัดตรัง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการคือการใช้ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอบะ
เหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔	๓๙.๕๓
หญิง	๕๒	๖๐.๔๗
รวม	๘๖	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๙	๑๐.๔๗
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๙	๒๒.๐๙
๓๖ - ๖๐ ปี	๔๔	๕๑.๑๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔	๑๖.๒๘
รวม	๘๖	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	๑๙	๒๒.๐๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๑๑.๖๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.)	๘	๙.๓๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๕	๑๗.๔๔
ปริญญาตรี	๓๒	๓๗.๒๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๒๓
อื่นๆ	๗	-
รวม	๘๖	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๗	๓๑.๔๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๒๐.๙๓
รับราชการ	๗	๘.๑๔
ลูกจ้าง	๒๒	๒๕.๕๘
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕.๘๑
อื่นๆ	๗	๘.๑๔
รวม	๘๖	๑๐๐.๐๐

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๗	๘.๑๔
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๖	๑๘.๖๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
งานด้านสาธารณสุขต่างๆ	๑๐	๑๑.๖๓
การใช้ Internet ตำบล	-	-
งานด้านสาธารณสุข	๗	๘.๑๔
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๙	๑๐.๔๗
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๒	๑๓.๙๕
งานด้านการศึกษา	๖	๖.๙๘
การชำระภาษีต่างๆ	๑๔	๑๖.๒๘
อื่นๆ	๕	๕.๘๑
รวม	๘๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๙ ๙๑.๘๖%	๗ ๘.๑๔%			
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๑ ๙๔.๑๙%	๕ ๕.๘๑%			
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘ ๙๐.๗๐%	๘ ๙.๓๐%			
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม	๗๓ ๘๔.๘๘%	๑๓ ๑๕.๑๒%			
๕	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๗๑ ๘๒.๕๒%	๑๕ ๑๗.๔๔%			
๖	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๓ ๘๔.๘๘%	๑๓ ๑๕.๑๒%			
๗	มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๑ ๘๒.๕๖%	๑๕ ๑๗.๔๔%			
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๖ ๘๘.๓๗%	๑๐ ๑๑.๖๓%			

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๙% ลำดับที่สองคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๖% ลำดับที่สามคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเรียงตามลำดับคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗% , เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๘% , ขั้นตอนให้บริการและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๘% , ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๖%