



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ที่ ขบ ๗๔๓๐๑/ -

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ได้สำรวจความพึงพอใจประชาชนจำนวน ๒๕ คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖ รายละเอียดปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ครั้งที่ ๒ แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวัลลีย์ แก้วตา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น..... 31 ก.ย. ๖๖

(นายณรฤช เปรื่องเมธา)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ความเห็น..... ๓๑ ก.ย. ๖๖ = ๒๐๖/๒๒๖/๒๕๖๖/๑-๔

(นางสาวนวลรัตน์ แก้วตา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก
ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๒
(เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - เดือน กันยายน ๒๕๖๖)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย ๗ คน หญิง ๑๔ คน เพศที่สาม/เพศทางเลือก ๔ คน
๒. อายุ
- | | |
|--------------------|-----------------------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี - คน | อายุ ๒๐-๔๐ ปี ๑๘ คน |
| อายุ ๔๐-๖๐ ปี ๔ คน | อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ๓ คน |
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| ประถมศึกษา ๒ คน | มัธยมศึกษาตอนต้น ๒ คน |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๓ คน | อนุปริญญา / ปวส.หรือเทียบเท่า ๔ คน |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ๑๔ คน | ปริญญาโทหรือสูงกว่า - คน |
| อื่นๆ (โปรดระบุ) - คน | |
๔. อาชีพ
- | | | |
|----------------------------|--------------------------|----------------------|
| เกษตรกร/ประมง ๖ คน | ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๘ คน | รับราชการ ๑ คน |
| ลูกจ้างหน่วยงานราชการ ๖ คน | นักเรียน/นักศึกษา ๓ คน | แม่บ้าน/พ่อบ้าน ๑ คน |
| อื่น ๆ ๕ คน (ค้าขาย) | | |
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๑ คน | ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๗ คน |
| ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๑๒ คน | ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท ๕ คน |
| มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท - คน | |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

-๔.....คนการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
-๔.....คนการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
-๒.....คนการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
-๕.....คนขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ตัดแปลงอาคาร
-๑.....คนการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
-คนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
-๖.....คนการชำระภาษี ต่างๆ
-๒.....คนการขอจดทะเบียนพาณิชย์
-๑..... คนอื่น ๆ ระบุ (ขอถังขยะ,ซ่อมไฟ,แจ้งเปลี่ยนชื่อบริษัท,ชำระค่าขยะ,ขอรับบริการเก็บขนขยะ)

ตอนที่ ๓ ลักษณะการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
๑) มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	๑๘	๓	๓	๐	๐
๒) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ	๒๐	๑	๓	๑	๐
๓) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๘	๕	๑	๑	๐
๔) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๑๘	๕	๑	๑	๐
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
๕) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๒	๑๐	๓	๐	๐
๖) มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	๑๗	๖	๑	๑	๐
๗) มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชน	๑๔	๗	๓	๑	๐
๘) ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับบริการแต่ละประเภท	๑๔	๘	๒	๑	๐
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๙) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ	๑๔	๘	๒	๑	๐
๑๐) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว	๒๐	๕	๑	๐	๐
๑๑) เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	๒๐	๔	๑	๐	๐
๑๒) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๒๐	๕	๐	๐	๐
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๓) มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ สุขา เพียงพอ	๑๓	๗	๓	๒	๐
๑๔) มีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๑๒	๔	๒	๑	๑
๑๕) มีที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๑๔	๕	๔	๐	๒
๑๖) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย	๑๗	๒	๒	๒	๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๒๐ ถึง ๔๐ ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท

๒. ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักมารับบริการในเรื่องการชำระภาษีต่างๆ และการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆมากที่สุด รองลงมาคือ ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ตัดแปลงอาคาร การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ขอลงทะเบียน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การขอจดทะเบียนพาณิชย์

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน ๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๑ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๐ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๒ แสดงถึงผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการมีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการชัดเจน
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อประชาชน
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับบริการแต่ละประเภท

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการ
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ สุขา เพียงพอ
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่มีที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางแสดงค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

- การให้คะแนนความพึงพอใจ มีอยู่ ๕ ระดับความพึงพอใจ
 - ๕ หมายถึง มากที่สุด
 - ๔ หมายถึง มาก
 - ๓ หมายถึง ปานกลาง
 - ๒ หมายถึง น้อย
 - ๑ หมายถึง น้อยที่สุด
- ช่วงคะแนน = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนอันตรภาคชั้น
 $= (๕-๑)/๕ = ๐.๘$
- สูตรที่ใช้ ค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = (W_1 X_1 + W_2 X_2 + W_3 X_3 + \dots + W_n X_n) / n$
 - W แทน ระดับความพึงพอใจ(แยกตามระดับความพึงพอใจ)
 - X แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แยกตามการให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจ)
 - n แทน จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอย-บางหัก (จำนวนทั้งสิ้น ๒๗ คน)
- เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก มี ๕ ระดับ คือ
 - ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ - ๕.๐๐ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจมากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓ - ๔.๒๓ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจมาก
 - ค่าเฉลี่ย ๒.๖๒ - ๓.๔๒ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๑ คือ ระดับความคิดเห็น พอใจน้อย
 - ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คือ ระดับความคิดเห็น ไม่พอใจ

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจจากการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $(\bar{X}) = ๔.๔๕๘$ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๖

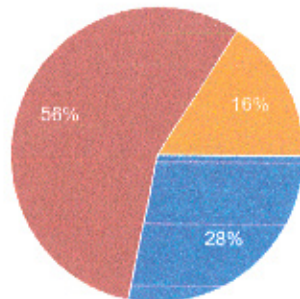
ภาคผนวก

ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผ่าน QR code

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

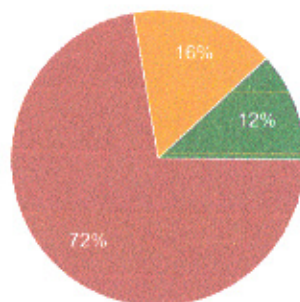
คำตอบ 25 ข้อ



- ชาย
- หญิง
- เพศที่สาม/เพศทางเลือก

2. อายุ

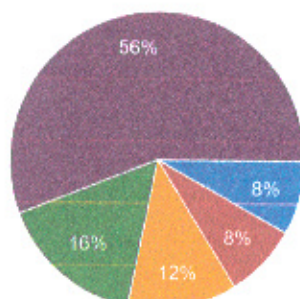
คำตอบ 25 ข้อ



- ต่ำกว่า 20 ปี
- อายุ 20-40 ปี
- อายุ 40-60 ปี
- อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. จบการศึกษาระดับสูงสุด

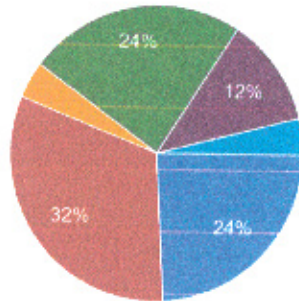
คำตอบ 25 ข้อ



- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า
- อนุปริญญา / ปวส.หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4.อาชีพหลัก

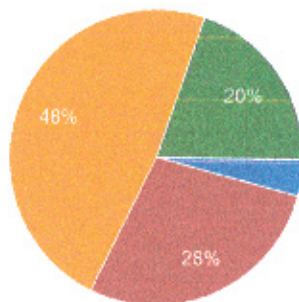
คำตอบ 25 ข้อ



- เกษตรกร/ประมง
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- รับราชการ
- ลูกจ้างหน่วยงานราชการ
- นักเรียน/นักศึกษา
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คำตอบ 25 ข้อ

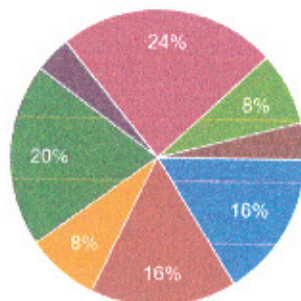


- ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 5,000 – 10,000 บาท
- 10,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท
- มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

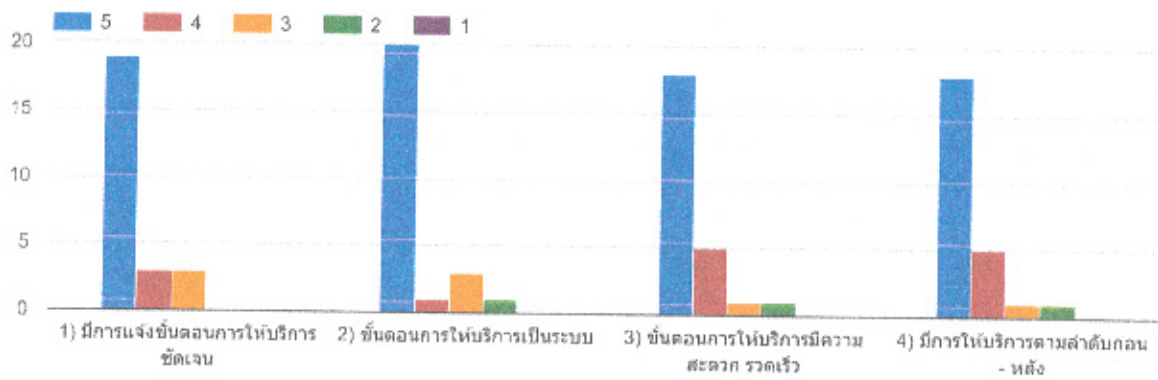
คำตอบ 25 ข้อ



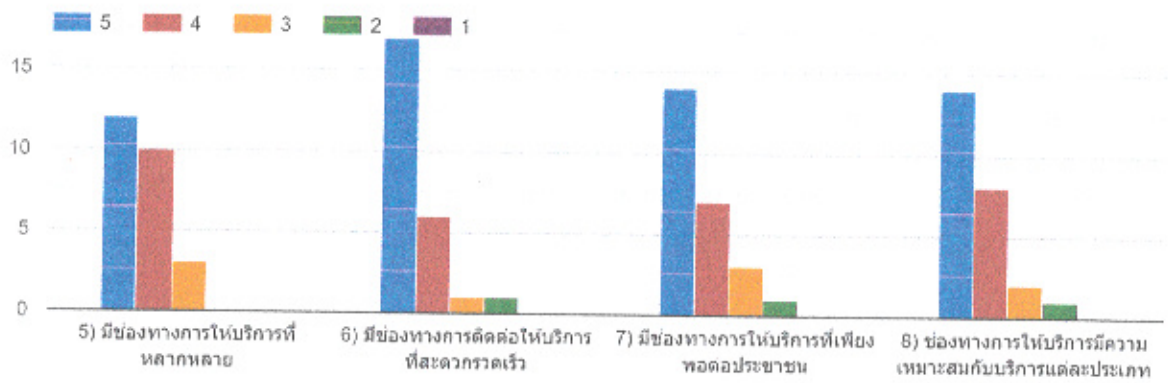
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ตัดแปลงอาคาร
- การขอรับใบอนุญาตต่างๆ
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การชำระภาษี ต่างๆ
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ขอตั้งขยะ

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

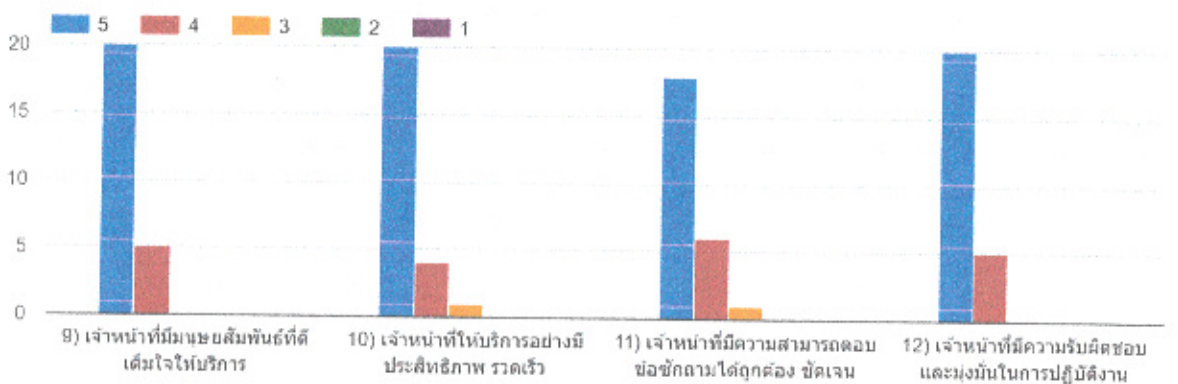
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



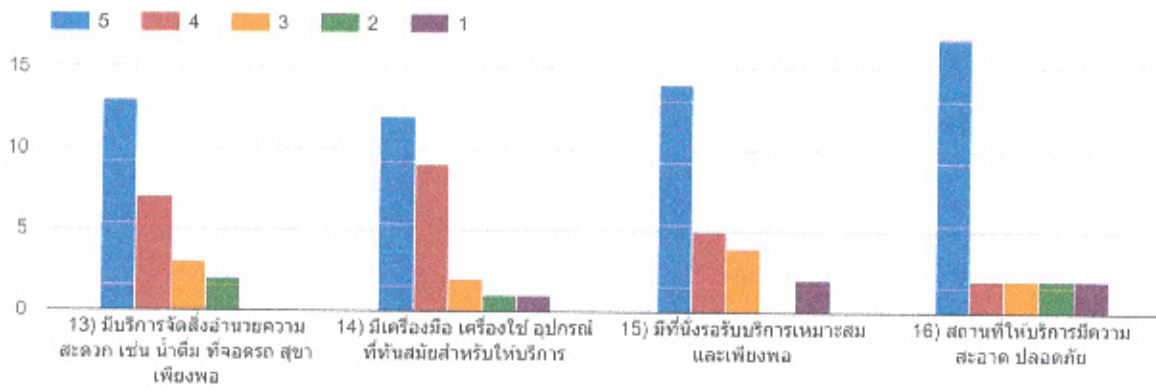
ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ



ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำตอบ 1 ข้อ

สถานที่การนั่งรอมีเท่านี้