บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง โทร ๐-๓๕๗๕-๐๘๓๕
ที่ ๗๙๔๐๑/๒๕๖๖ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยดำเนินการให้ผู้ที่มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม นั้น

เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง ขอรายงาน

ผลดังกล่าว เพื่อให้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวงต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)
(นางมิรันตี ศุภผล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)
(ภักดี ตระกูลสุนทร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง

(ลงชื่อ)
(นายธนพัฒน์ แย้มคงเมือง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง

รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการ	N = ๓๓๙			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
๑. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๘	๐.๓๕	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๗๔	๐.๓๘	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓. งานด้านโยธา	๔.๖๙	๐.๓๖	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๔. งานด้านสาธารณสุข	๔.๖๓	๐.๔๒	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๙**	**๐.๒๕**	**๙๓.๗๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๓ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๙ และ S.D. = ๐.๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๐ และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ ๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = ๔.๗๔ และ S.D. = ๐.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา คือ งานด้านโยธา ($\bar{X}$ = ๔.๖๙ และ S.D. = ๐.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X}$ = ๔.๖๘ และ S.D. = ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = ๔.๖๓ และ S.D. = ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = ๓๓๙			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๐	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๓๙	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๓๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๔๐	๙๓.๒๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๘**	**๐.๓๕**	**๙๓.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๘ และ S.D. = ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ ๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๗๑ และ S.D. = ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๖๘ และ S.D. = ๐.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๖๖ และ S.D. = ๐.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๖๖ และ S.D. = ๐.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = ๓๓๙			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๓๙	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๘๑	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๓๘	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๐.๓๘	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๗๔**	**๐.๓๘**	**๙๔.๘๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๕ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๗๔ และ S.D. = ๐.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ ๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๗๙ และ S.D. = ๐.๘๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๗๕ และ S.D. = ๐.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๗๒ และ S.D. = ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๗๐ และ S.D. = ๐.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = ๓๓๙			ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๓๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๓	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๒	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๕	๐.๓๙	๙๓.๐๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๙**	**๐.๓๖**	**๙๓.๘๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๖ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๙ และ S.D. = ๐.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ ๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๗๖ และ S.D. = ๐.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๖๘ และ S.D. = ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๖๗ และ S.D. = ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๖๕ และ S.D. = ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	N = ๓๓๙			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๔๖	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๓	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๖	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๔๑	๙๓.๒๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๓**	**๐.๔๒**	**๙๒.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๗ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๖๓ และ S.D. = ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ และคิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ อยู่ในคะแนนระดับ ๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๖๘ และ S.D. = ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = ๔.๖๖ และ S.D. = ๐.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๖๒ และ S.D. = ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๕๘ และ S.D. = ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในภาพรวมมากที่สุด อันดับที่สองคือพึงพอใจในบุคลากรที่ให้บริการ อันดับที่สามคือพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน โดยภาพรวมผู้ที่มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง มีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี