



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต. โทร. ๐-๔๔๗๕-๖๑๕๖

ที่ นม นม ๘๑๙๐๑/๕๕๗

วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองการบริการส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๕๐ คน ได้ข้อสรุปจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓ ตอน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑. อายุ		
๑๕ - ๓๐ ปี	๕	๑๐
๓๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐
๖๑ ปี ขึ้นไป	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖	๓๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๔	๒๘
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๔
ปริญญาตรี	๖	๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๔	๘
เกษตรกร	๒๖	๕๒
รับจ้าง	๑๐	๒๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๑

๑. ผู้มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อายุระหว่าง ๓๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และระดับอายุ ๑๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖

๓. ผู้มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๔. มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
๒. การใช้ Internet ตำบล	๒	๔
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๒
๔. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๕	๓๐
๕. การชำระภาษีป้าย	๕	๑๐
๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐

๗. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐	๐
๘. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๓	๖
๙. การขอมีเลขหมายประจำบ้าน	๔	๘
๑๐. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๑๒
๑๑. การออกแบบอาคาร	๐	๐
๑๒. การขอรับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๒๐
๑๓. การขอรับเบี่ยยังชีพคนพิการ	๔	๘
๑๔. การขอรับเบี่ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
๑๕. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
๑๖. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
๑๗. อื่นๆ (ระบุ).....		
รวม	๕๐	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๒

เรื่องที่มีผู้มาขอรับบริการติดต่อกันมากที่สุดคือเรื่องการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาคือ การขอรับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ การชำระภาษีป้าย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การขอมีเลขหมายประจำบ้าน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ การขอรับเบี่ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ การใช้ internet ตำบล จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

พฤติกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๓๓(๖๖)	๑๕(๓๐)	๒(๔)		
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๓๓(๖๖)	๑๖(๓๒)	๑(๒)		
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๒(๖๔)	๑๗(๓๔)	๑(๒)		
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	๓๔(๖๘)	๑๕(๓๐)	๑(๒)		
๕. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๓(๖๖)	๑๖(๓๒)	๑(๒)		
๖. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	๓๒(๖๔)	๑๕(๓๐)	๓(๖)		
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ	๑๙๗/๖ = ๓๒.๘๓	๙๔/๖ = ๑๕.๖๖	๙/๖ = ๑.๕๐		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๓๒.๘๓x๕ = ๑๖๔	๑๕.๖๖x๔ = ๖๓	๑.๕x๓ = ๕		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๑๖๔+๖๓+๕ = ๒๓๒				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม/จำนวนผู้ตอบ	๒๓๒/๕๐ = ๔.๖๔ ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ มีความพึงพอใจในระดับ ระดับดีมาก				

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๓

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ ระดับมาก ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และระดับปานกลาง ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ ระดับมาก ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ระดับมาก ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๔ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ซับซ้อนสะดวกรวดเร็ว ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘ ระดับมาก ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๕ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ และระดับมาก ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๖ อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ระดับมาก ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และระดับปานกลาง ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

สรุปค่าประเมินรวม : ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๕ คะแนนเฉลี่ยทั้งหมดจำนวน ๖ ข้อ ได้เท่ากับ ๔.๖๔ อยู่ในระดับ ดีมาก คะแนนประเมินผลเท่ากับ ร้อยละ ๙๓ อยู่ในระดับดีมาก

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐	ความพึงพอใจระดับดีมาก
ร้อยละ ๘๐ - ๘๙	ความพึงพอใจระดับมาก
ร้อยละ ๗๐ - ๗๙	ความพึงพอใจระดับพอใช้
ร้อยละ ๖๐ - ๖๙	ความพึงพอใจระดับปรับปรุง
ร้อยละ ๕๐ - ๕๙	ความพึงพอใจระดับปรับปรุงเร่งด่วน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลแบบค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปรับปรุง
ระดับค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ - ๑.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ควรปรับปรุงเรื่องพื้นที่จอดรถ เนื่องจากค่อนข้างคับแคบแออัด

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรให้นำเรื่องและผู้ตอบแบบประเมินคิดว่า อบต.ละลุมใหม่พัฒนา ควรปรับปรุง จากการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในตำบล ละลุมใหม่พัฒนาสูงสุด ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวกอบกุล ปุกกระโทก)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด





(นางมุกดาวรีย์ ธนะไชย)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล





(นายสนธยา ภัคติกิจ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละลุมใหม่พัฒนา

ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล





(นายนำ ปลอดกระโทก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละลุมใหม่พัฒนา