



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต. โทร. ๐-๔๔๗๕-๖๑๕๖

ที่ นม นม ๘๑๙๐๑/๕๓๙ วันที่ ๑๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ข้อเท็จจริง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๔ 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	๖	๑๒
๓๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๒๖
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๒๘
๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๗	๓๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. เพศ		
ชาย	๒๔	๔๘
หญิง	๒๖	๕๒
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๔๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๑๘
ปริญญาตรี	๘	๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๓	๖
เกษตรกร	๒๕	๕๐
รับจ้าง	๑๒	๒๔
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๖
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๑

๑. ผู้มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ อายุระหว่าง ๓๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และระดับอายุ ๑๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ตามลำดับ

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

๓. ผู้มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๔. มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
๒. การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๘
๔. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๕	๓๐
๕. การชำระภาษีป้าย	๐	๐
๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐

๗. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและเสสมอาหาร	๐	๐
๘. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๑๒
๙. การขอมีเลขหมายประจำบ้าน	๐	๐
๑๐. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๔
๑๑. การออกแบบอาคาร	๐	๐
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๖	๓๒
๑๓. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๔
๑๔. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
๑๕. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
๑๖. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
๑๗. อื่นๆ (ระบุ).....		
รวม	๕๐	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๒

เรื่องและผู้มาขอรับบริการติดต่อมากที่สุดคือเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมาคือการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

พฤติกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๓๒(๖๔)	๑๕(๓๐)	๓(๖)		
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๓๒(๖๔)	๑๗(๓๔)	๑(๒)		
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๓(๖๖)	๑๖(๓๒)	๑(๒)		
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว	๓๔(๖๘)	๑๕(๓๐)	๑(๒)		
๕. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๓(๖๖)	๑๕(๓๐)	๒(๔)		
๖. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	๓๒(๖๔)	๑๗(๓๔)	๑(๒)		
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ	๑๙๖/๖ = ๓๒.๖๖	๙๕/๖ = ๑๕.๘๓	๙/๖ = ๑.๕		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๓๒.๖๖x๕ = ๑๖๓	๑๕.๘๓x๔ = ๖๓	๑.๕x๓ = ๕		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๑๖๓+๖๓+๕ = ๒๓๑				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม/จำนวนผู้ตอบ	๒๓๑/๕๐ = ๔.๖๒ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ มีความพึงพอใจในระดับ ระดับดีมาก				

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๓

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพเหมาะสม ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ระดับมาก ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และระดับปานกลาง ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒ ระดับมาก ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบมากที่สุด ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ ระดับมาก ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ 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 ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และระดับปานกลาง ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ข้อที่ ๖ อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ระดับมาก ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

สรุปค่าประเมินรวม : ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละลมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๔ คะแนนค่าเฉลี่ยทั้งหมดจำนวน ๖ ข้อ ได้เท่ากับ ๔.๖๒ อยู่ในระดับ ดีมาก คะแนนประเมินผลเท่ากับ ร้อยละ ๙๒ 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. ควรปรับปรุงเรื่องอาคารสำนักงาน เนื่องจากค่อนข้างคับแคบแออัด

ข้อเสนอแนะ

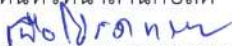
เห็นควรให้นำเรื่องและผู้ตอบแบบประเมินคิดว่า อบต.ลลลลใหม่พัฒนา ควรปรับปรุง จากการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในตำบล ลลลลใหม่พัฒนาสูงสุดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ.



(นางสาวกอบกุล ปุกกระโทก)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด





(นางมุกดาวรีย์ ณะไชย)
หัวหน้าสำนักปลัด อบต

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล





(นายสนธยา ภัคดีกิจ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลลลลใหม่พัฒนา

ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล





(นายนำ ปลอดกระโทก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลลลลใหม่พัฒนา