



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

ที่ สก ๗๔๐๐๑/

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวอรทัย เพ็งบุญโสม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

ลงชื่อ

(นายชัยยุทธ ลัดลอย)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ทกป.

ลงชื่อ

(นายสุขสุบิน สินธุชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ททพ

ลงชื่อ

(นางสาวณิจันทร์ ยอดทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศ	N=๖๐		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	๓๐	๕๐	
หญิง	๓๐	๕๐	
รวม	๖๐	๑๐๐	

จากข้อมูลข้างต้น มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม เพศชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เพศหญิง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด

๒. อายุ

อายุ	N=๖๐		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๔๕	
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๔๑.๖๗	
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๑๓.๓๓	
รวม	๖๐	๑๐๐	

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รองลงมา อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ และ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ของจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด

๓. การศึกษาชั้นสูงสุด

ระดับการศึกษา	N=๖๐		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	๑๘	๓๐	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๔	๕๖.๖๗	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๐	๐	
ปริญญาตรี	๘	๑๓.๓๓	
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
รวม	๖๐	๑๐๐	

จากข้อมูลข้างต้น ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ของจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด

/๔. อาชีพ...

๔. อาชีพ

อาชีพ	N=๖๐		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
เกษตรกร	๑๘	๓๐	
รับจ้าง	๐	๐	
ธุรกิจส่วนตัว	๐	๐	
นักเรียน/นักศึกษา	๔๒	๗๐	
รวม	๖๐	๑๐๐	

จากข้อมูลข้างต้น อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมา อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	N=๖๐		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๕.๐๐	
ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๗	๒๘.๓๓	
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๓.๓๓	
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๓	๕.๐๐	
การชำระภาษี ต่างๆ	๓๕	๕๘.๓๔	
รวม	๖๐	๑๐๐	

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการเรื่องการชำระภาษี ต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๔ รองลงมา ขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ และ ข้อมูลข่าวสารทางราชการ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕ ของจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม ได้ใช้หลัก Scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๕๑ – ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ค่าคะแนนความพึงพอใจ

พึงพอใจระดับคะแนนร้อยละ ๘๐ – ๑๐๐
พึงพอใจระดับคะแนนร้อยละ ๖๐ – ๘๐
พึงพอใจระดับคะแนนร้อยละ ๔๐ – ๖๐
พึงพอใจระดับคะแนนร้อยละ ๒๐ – ๔๐
พึงพอใจระดับคะแนนร้อยละ ๑ – ๒๐

ความหมาย

มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
น้อย
น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑	๕๘	๑	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๐	๕๓	๗	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑	๕๕	๔	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๐	๕๗	๓	๐	๐
รวม	๒	๒๒๓	๑๕	๐	๐
ด้านช่องทาง/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑	๕๖	๓	๐	๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๐	๕๖	๔	๐	๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๐	๕๙	๑	๐	๐
รวม	๑	๑๗๑	๘	๐	๐
ด้านสถานที่ให้บริการ					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๐	๕๗	๓	๐	๐
รวม	๐	๕๗	๓	๐	๐

๒.๑ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยผลระดับความพึงพอใจ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวนระดับความพึงพอใจ					
	จำนวนคน พอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	จำนวนคน พอใจมาก (๔)	ร้อยละ	จำนวน คนพอใจ ปานกลาง (๓)	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัวเรียบร้อย	๑	๑.๖๗	๕๘	๙๖.๖๗	๑	๑.๖๗
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๐	๐	๕๓	๘๘.๓๓	๗	๑๑.๖๗
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๑	๑.๖๗	๕๕	๙๑.๖๗	๔	๖.๖๗
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๐	๐	๕๗	๙๕.๐๐	๓	๕.๐๐
ความถี่สะสม วิธีคิด : <u>จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</u> จำนวนข้อ	๐.๕๐		๕๕.๗๕		๓.๗๕	
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๒.๕๐		๒๒๓		๑๑.๒๕	
รวมคะแนนที่ได้	๒.๕๐ + ๒๒๓ + ๑๑.๒๕ = ๒๓๖.๗๕					
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : <u>ผลคะแนนรวม</u> จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	$\frac{๒๓๖.๗๕}{๖๐} = ๓.๙๕$ คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ อยู่ในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ $\frac{๗๙.๐๐}{๕}$ ($\frac{๓.๙๕ \times ๑๐๐}{๕}$)					

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ระดับมาก (๔)
คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามฯทั้งหมด

/ด้านช่องทาง/ขั้นตอนการให้บริการ...

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวนระดับความพึงพอใจ					
	จำนวนคนพอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	จำนวนคนพอใจมาก (๔)	ร้อยละ	จำนวนคนพอใจปานกลาง (๓)	ร้อยละ
ด้านช่องทาง/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑	๑.๖๗	๕๖	๙๓.๓๓	๓	๕.๐๐
๒. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๐	๐	๕๖	๙๓.๓๓	๔	๖.๖๗
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๐	๐	๕๙	๙๘.๓๓	๑	๑.๖๗
ความถี่สะสม วิธีคิด : <u>จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</u> จำนวนข้อ	๐.๓๓		๕๗.๐๐		๒.๖๗	
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๑.๖๕		๒๒๘		๘.๐๑	
รวมคะแนนที่ได้	๑.๖๕ + ๒๒๘ + ๘.๐๑ = ๒๓๗.๖๖					
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : <u>ผลคะแนนรวม</u> จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๓๗.๖๖ = ๓.๙๖ คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ อยู่ในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ ($\frac{๓.๙๖ \times ๑๐๐}{๕}$)					

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความพอใจด้านช่องทาง/ขั้นตอนการให้บริการระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามฯทั้งหมด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวนระดับความพึงพอใจ					
	จำนวนคน พอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	จำนวนคน พอใจมาก (๔)	ร้อยละ	จำนวนคน พอใจปานกลาง (๓)	ร้อยละ
ด้านสถานที่ให้บริการ						
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๐	๐	๕๗	๙๕	๓	๕
ความถี่สะสม วิธีคิด : <u>จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</u> จำนวนข้อ	๐	๐	๕๗.๐๐		๓.๐๐	
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๐	๐	๒๒๘.๐๐		๙.๐๐	
รวมคะแนนที่ได้	๒๒๘ + ๙ = ๒๓๗					
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : <u>ผลคะแนนรวม</u> จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	$\frac{๒๓๗}{๖๐} = ๓.๙๕$ คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ อยู่ในระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ($\frac{๓.๙๕ \times ๑๐๐}{๕}$) ๕					

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามฯ มีความพอใจ ด้านสถานที่ให้บริการ ระดับมาก (๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามฯทั้งหมด

๒.๒ ภาพรวมระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย

หัวข้อ	X	ความหมาย
๒.๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๓.๙๕	มาก
๒.๒.๒ ด้านช่องทาง/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๖	มาก
๒.๒.๓ ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๙๕	มาก
รวม	๓.๙๕	

สรุป ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕

ระดับคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ

หัวข้อ	ร้อยละ	ความหมาย
๒.๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๗๙.๐๐	มาก
๒.๒.๒ ด้านช่องทาง/ขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๒๐	มาก
๒.๒.๓ ด้านสถานที่ให้บริการ	๗๙.๐๐	มาก
รวม	๗๙.๐๗	

สรุป ผู้ตอบแบบสำรวจฯ มีความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม พึงพอใจระดับคะแนนร้อยละ ๗๙.๐๗

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ