



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก (โทร.๐๓๒-๔๐๐๐๕๘)

ที่ พบ ๗๑๕๐๑/..... วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ ระหว่างวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๑๕ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๖๓ ราย เป็นชาย ๒๕ คน หญิง ๓๘ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมากที่สุด รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(ลงชื่อ)

(นางวนิดา อธิพิพลกังवाल)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นายพฤตพิพงษ์ แยมเกษร)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวพรสิรินทร์ บุญพา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก

(ลงชื่อ)

(นายชูป คล้ายคลึง)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
ผู้รับบริการ และได้สำรวจกับผู้เข้ารับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก

องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ประกอบการพิจารณาการประเมินผล การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลว. ๑๑ ก.พ. ๒๕๔๘ เรื่อง ข้อเสนอแนะทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบสอบถามได้สำรวจกับผู้เข้ารับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 จำนวน 63 คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 63 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	39.68
หญิง	38	60.32
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี		
21-40 ปี		
40-60 ปี		
60 ปี ขึ้นไป	21	33.33
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	10	15.87
มัธยมศึกษาตอนต้น/ม.ปลายหรือเทียบเท่า	29	46.03
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	20	31.75
สูงกว่าปริญญาตรี	4	6.35
อื่น ๆ (ไม่มี)	0	0.00
เรื่องที่มาขอรับบริการ		
งานทะเบียนพาณิชย์	3	4.76
งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	16	25.40
การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	20	31.75
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	8	12.70
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	5	7.94
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	4	6.35
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	7	11.11

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า

1. เพศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความใกล้เคียงกัน โดยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 60.32 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.68
2. อายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.33
3. การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.03 รองลงมา ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.75
4. เรื่องที่มาขอรับบริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มารับบริการสาธารณะในเรื่องการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 25.40

ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ							
หัวข้อ	มากที่สุด/ พอใจ	มาก/ ค่อนข้าง พอใจ	ปานกลาง/ เฉยๆ	น้อย/ ไม่ค่อย พอใจ	Mean	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	5	4	3	2			
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	42	21	0	0	4.67	0.483	มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	27	30	6	0	4.33	0.658	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ	30	30	3	0	4.48	0.512	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	30	30	3	0	4.43	0.598	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ	21	42	0	0	4.33	0.483	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	21	39	3	0	4.29	0.561	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	33	9	1	0	4.48	0.602	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ	33	8	2	0	4.43	0.676	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	42	7	0	0	4.67	0.483	มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	33	10	0	0	4.52	0.512	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	39	8	0	0	4.62	0.498	มากที่สุด
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	36	9	0	0	4.57	0.507	มากที่สุด
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับ	33	10	0	0	4.52	0.512	มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	48	5	0	0	4.76	0.436	มากที่สุด
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	45	18	0	0	4.71	0.463	มากที่สุด
รวม					4.52	0.532	มากที่สุด

การแปรความหมายค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	3.51-4.50	2.51-3.50	0.00-2.50
แปลความหมาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย

สรุป

จากตาราง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2565

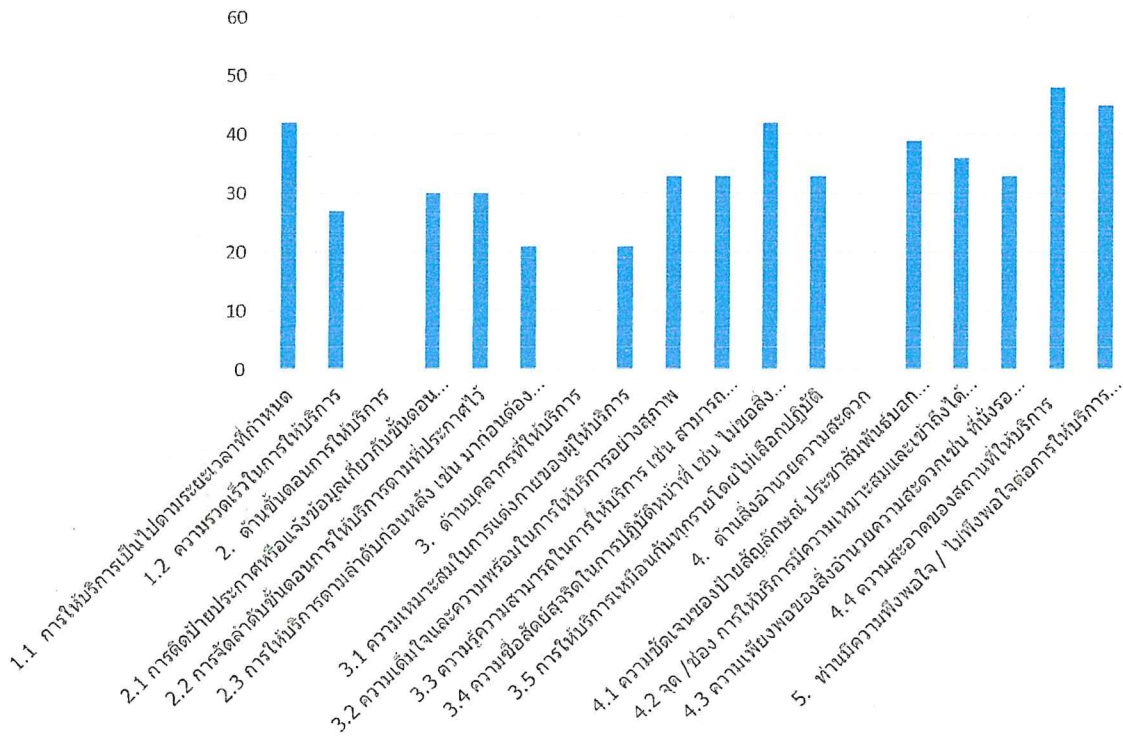
ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 (มากที่สุด)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 (มากที่สุด)

รองลงมา การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ฯ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 (มากที่สุด)

ต่ำที่สุด คือความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 (มาก)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดของการบริการ



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ

๑. ..

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้