



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก (สำนักปลัด)

ที่ นศ. ๘๑๙๐๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยสำรวจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อประมวลผลการสอบถามระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา หรือยุติการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตรา ๔๕

ในการนี้ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แล้วเสร็จ โดยสรุปแล้วจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวโสภา บุญพา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นางปรียาตา สิงห์โต)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

/ความเห็นปลัด อบต.

- ความเห็นปลัด อบต.....เห็นการดำเนินการโปร่งใส มีประสิทธิภาพ

(ลงชื่อ).....พ.พ.พ.

(นางสาวพรพิมล มุกสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก.....ดำเนินการ

(ลงชื่อ).....พ.พ.พ.

(นางสาวพรพิมล มุกสง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก
อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยสำรวจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อประมวลผลการสอบถามระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมพัฒนาหรือยุติการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	(๔๕.๐๐)
หญิง	๒๒	(๕๕.๐๐)
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุระหว่าง		
๒๐ – ๓๐ ปี	๓	(๗๕.๐๐)
๓๑ – ๔๐ ปี	๗	(๑๗.๕๐)
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๑	(๒๗.๕๐)
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	(๒๗.๕๐)
๖๑ ปีขึ้นไป	๘	(๒๐.๐๐)
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	(๒๗.๕๐)
มัธยมศึกษา	๑๔	(๓๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๘	(๒๐.๐๐)
ปริญญาโท	๖	(๑๕.๐๐)
อื่นๆ	๑	(๒.๕๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๕๑ – ๖๐ ปี และอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และเรียงตามลำดับคือ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ และอายุระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๕.๐๐ และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และเรียงตามลำดับ คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อื่นๆ ได้แก่ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และ ปวส. อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ประเภทผู้รับบริการ		
หน่วยงานภาครัฐ	๔	๑๐.๐๐
ภาคธุรกิจเอกชน	๔	๑๐.๐๐
นักเรียน นักศึกษา	๑	๒.๕๐
ประชาชนทั่วไป	๓๐	๗๕.๐๐
อื่นๆ	๑	๒.๕๐
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๒. ประเภทการรับบริการ (ต่อ)		
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	๑๔	(๓๕.๐๐)
การลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ยผู้สูงอายุ	๘	(๒๐.๐๐)
การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖	(๑๕.๐๐)
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๕	(๑๒.๕๐)
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	๔	(๑๐.๐๐)
การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๒	(๕.๐๐)
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	(๒.๕๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐ คน จากผู้มาใช้บริการ พบว่า ส่วนมากผู้มาใช้บริการเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ เป็นภาคธุรกิจ เอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ผลการวิเคราะห์ประเภทของการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมาใช้บริการในการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือการลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ยผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มีป้ายแสดงขั้นตอนและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	๔.๓๔	๐.๕๕๕	๘๖.๘๐	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๙	๐.๕๓๗	๘๕.๘๐	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๔๒	๐.๖๓๘	๘๘.๔๐	มาก
ช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๔.๓๐	๐.๖๑๑	๘๖.๐๐	มาก
ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๔.๖๕	๐.๕๐๐	๙๓.๐๐	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๔.๔๗	๐.๕๕๙	๘๙.๔๐	มาก
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	๔.๕๗	๐.๕๕๕	๙๑.๔๐	มากที่สุด
ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๔๒	๐.๕๑๖	๘๘.๔๐	มาก
มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๕๑	๐.๕๔๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๔๔	๐.๕๕๖	๘๘.๘๒	มาก

<u>ช่วงคะแนน</u>	๙๐-๑๐๐	=	มากที่สุด
	๘๐-๘๙	=	มาก
	๗๐-๗๙	=	ปานกลาง
	๖๐-๖๙	=	น้อย
	น้อยกว่า ๖๐	=	น้อยที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๒ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายประเด็น ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ หรือร้อยละ ๙๑.๔๐ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ หน่วยงานมีป้ายแสดงขั้นตอนและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐ และช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ หรือร้อยละ ๘๖.๐๐ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ หรือร้อยละ ๘๕.๘๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 - 30 ปี	3	7.5	7.5	7.5
31 - 40 ปี	7	17.5	17.5	25.0
41 - 50 ปี	11	27.5	27.5	52.5
51 - 60 ปี	11	27.5	27.5	80.0
61 ปีขึ้นไป	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ประเภทผู้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid หน่วยงานของรัฐ	4	10.0	10.0	10.0
ภาคธุรกิจ เอกชน	4	10.0	10.0	20.0
นักเรียน นักศึกษา	1	2.5	2.5	22.5
ประชาชนทั่วไป	30	75.0	75.0	97.5
6.00	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

การมารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	8	20.0	20.0	20.0
ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ	4	10.0	10.0	30.0
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	14	35.0	35.0	65.0
การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	6	15.0	15.0	80.0
ขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	2	5.0	5.0	85.0
การจดทะเบียนพาณิชย์	1	2.5	2.5	87.5
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ข้อ 1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	1	2.5	2.5	2.5
มาก	21	52.5	52.5	55.0
มากที่สุด	18	45.0	45.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ข้อ1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	16	40.0	40.0	40.0
มากที่สุด	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ข้อ1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	1	2.5	2.5	2.5
มาก	17	42.5	42.5	45.0
มากที่สุด	22	55.0	55.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ข้อ2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	14	35.0	35.0	35.0
มากที่สุด	26	65.0	65.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ข้อ2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	11	27.5	27.5	27.5
มากที่สุด	29	72.5	72.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ข้อ2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	1	2.5	2.5	2.5
มาก	11	27.5	27.5	30.0
มากที่สุด	28	70.0	70.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

ข้อ2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	1	2.5	2.5	2.5
มาก	10	25.0	25.0	27.5
มากที่สุด	29	72.5	72.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	