



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดฯ..... องค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน.....

ที่ ปข ๓/๓๓๐.๑/-..... วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน

ด้วยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ขอรายงานผลการประมวลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายชัชวาล เกิดมาก

หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ

(นางสาวพิมพ์ลักษณ์ ชูแก้ว)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน

(นายสะอาด อนุกุลประชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน

**แบบสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน
อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน
อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. ประชาชนที่มาขอรับบริการ

ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน และเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผลแบบสุ่ม จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเขาล้าน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๖	๕๒.๐
หญิง	๒๔	๔๘.๐
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐
๒๑ – ๓๐ ปี	๘	๑๖.๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๘	๓๖.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๐	๒๐.๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๖	๑๒.๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๖	๑๒.๐
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๒๒.๐
มัธยมศึกษา	๑๓	๒๖.๐
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	๙	๑๘.๐
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.)	๘	๑๖.๐
ปริญญาตรี	๕	๑๐.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงาน	๔	๘.๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๓๒.๐
ธุรกิจส่วนตัว	๔๖	๙๒.๐
รับจ้าง	๑๒	๒๔.๐
เกษตรกร	๑	๒.๐
อื่น ๆ	๕๐	๑๐๐.๐
รวม		

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	๒	คน
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	๒	คน
๓. การใช้ Internet ตำบล	จำนวน	๓	คน
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	๖	คน
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน	๒	คน
๖. การออกแบบอาคาร	จำนวน	๒	คน
๗. การชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน	จำนวน	๒	คน
๘. การชำระภาษีป้าย	จำนวน	๒	คน
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน	๒	คน
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๖	คน
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน	๕	คน
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน	๒	คน
๑๓. การขอจดทะเบียน จดเปลี่ยนแปลง จดยกเลิก ทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๖	คน
๑๔. ขึ้นทะเบียนเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน	๘	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๖	๓๓	๓๒	๑๖	๒	๑		
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๖๓	๓๑.๕	๓๕	๑๗.๕	๒	๑		
๑.๓ การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๖๘	๓๔	๒๙	๑๔.๕	๓	๑.๕		
๑.๔ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๗	๓๓.๕	๓๐	๑๕	๓	๑.๕		
๑.๕ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓/๐	๓๕	๒๕	๑๒.๕	๕	๒.๕		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๓	๒๖.๕	๓๒	๑๖	๑๕	๗.๕		
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๕	๓๒.๕	๒๕	๑๒.๕	๑๐	๕		

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๕๕	๒๓.๕	๓๓	๑๖.๕	๑๒	๖		
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๕๔	๒๓	๓๖	๑๘	๑๐	๕		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๖๕	๓๒.๕	๒๕	๑๒.๕	๑๐	๕		
๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๐	๒๕	๒๐	๑๐	๓๐	๑๕		
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน	๕๕	๒๓.๕	๒๙	๑๔.๕	๑๖	๘		
๓.๔ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๓/๐	๓๕	๒๘	๑๔	๒	๑		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางส่วนที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓/๓.๕๐ ลำดับที่สอง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๓/๓.๒๕ ลำดับที่สาม คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๐

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาล้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๓/๓.๘๑

$\text{สูตร ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถาม} \times 100}{\text{ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด} \times \text{จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม} \times \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$
