



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอเด่นชนทต จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๘๖๒๐๑/

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชนในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น และประชาชนที่มาติดต่อราชการ ได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชน เป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงเพื่อแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้

๒.๑. ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑	เพศ		
	ชาย	๖๐	๔๐.๐๐
	หญิง	๙๐	๖๐.๐๐
๒	อายุ		
	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	๐.๐๐
	๑๘ - ๓๐ ปี	๖๐	๔๐.๐๐
	๓๑ - ๔๕ ปี	๕๑	๓๔.๐๐
	๔๕ - ๖๐ ปี	๓๐	๒๐.๐๐
	๖๑ ปีขึ้นไป	๙	๖.๐๐
๓	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน	๙	๖.๐๐
	ประถมศึกษา	๖	๔.๐๐
	มัธยมศึกษา	๓๐	๒๐.๐๐
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๔	๑๖.๐๐
	ปริญญาตรี	๗๕	๕๐.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๔.๐๐

๒.๑. ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๔	อาชีพ		
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๕	๓๐.๐๐
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๒	๒๘.๐๐
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๓๓	๒๒.๐๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
	รับจ้างทั่วไป	๙	๖.๐๐
	เกษตรกร	๒๑	๑๔.๐๐
	ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐	

๒.๒. ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ลำดับที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน									
๑.๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๕๑ (๓๔.๐)	๙๙ (๖๖.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๖.๘๐	๔.๓๔	มาก
๑.๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๕ (๓๐.๐)	๑๐๒ (๖๘.๐)	๓ (๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๕.๖๐	๔.๒๘	มาก
๑.๓.	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๘ (๓๒.๐)	๙๖ (๖๔.๐)	๓ (๒.๐)	๓ (๒.๐)	๐ (๐.๐)	๘๕.๒๐	๔.๒๔	มาก
๑.๔.	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๕ (๓๐.๐)	๙๙ (๖๖.๐)	๖ (๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๕.๒๐	๔.๒๖	มาก
๑.๕.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๔ (๓๖.๐)	๙๓ (๖๒.๐)	๓ (๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๖.๘๐	๔.๓๔	มาก
ค่าเฉลี่ย ด้านกระบวนการและขั้นตอน							๘๕.๗๒	๔.๒๙	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๒.๑.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๒๐ (๘๐.๐)	๓๐ (๒๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๙๖.๐๐	๔.๘๐	มากที่สุด

๒.๒. ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (ต่อ)

ลำดับ ที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความ พึง พอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๒.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๓ (๖๒.๐)	๕๗ (๓๘.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๙๒.๕๐	๔.๖๒	มาก ที่สุด
๒.๓.	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๔ (๕๖.๐)	๖๐ (๔๐.๐)	๓ (๒.๐)	๓ (๒.๐)	๐ (๐.๐)	๙๐.๐๐	๔.๔๘	มาก
๒.๔.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖ (๖๔.๐)	๕๔ (๓๖.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๙๒.๘๐	๔.๖๔	มาก ที่สุด
๒.๕.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	๑๔๑ (๙๔.๐)	๙ (๖.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๙๘.๘๐	๔.๙๔	มาก ที่สุด
ค่าเฉลี่ย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							๙๔.๐๐	๔.๖๙	มาก ที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๓.๑.	สถานที่ ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๔๒ (๒๘.๐)	๑๐๒ (๖๘.๐)	๖ (๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๔.๘๐	๔.๒๔	มาก
๓.๒.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๙ (๒๖.๐)	๑๐๒ (๖๘.๐)	๙ (๖.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๔.๐๐	๔.๒๐	มาก
๓.๓.	ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๓๖ (๒๔.๐)	๙๖ (๖๔.๐)	๑๘ (๑๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๒.๔๐	๔.๑๒	มาก
๓.๔.	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๙ (๒๖.๐)	๘๗ (๕๘.๐)	๒๑ (๑๔.๐)	๓ (๒.๐)	๐ (๐.๐)	๘๑.๖๐	๔.๐๖	มาก
๓.๕.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๕ (๓๐.๐)	๗๕ (๕๐.๐)	๓๐ (๒๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๒.๐๐	๔.๑๐	มาก
ค่าเฉลี่ย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							๘๒.๙๖	๔.๑๔	มาก

ลำดับ ที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความ พึง พอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ									
๔.๑.	ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการออนไลน์	๗๕ (๕๐.๐)	๓๙ (๒๖.๐)	๓๖ (๒๔.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๕.๒๐	๔.๒๖	มาก
๔.๒.	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	๗๕ (๕๐.๐)	๔๕ (๓๐.๐)	๓๐ (๒๐.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๖.๐๐	๔.๓๐	มาก
๔.๓.	ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	๗๕ (๕๐.๐)	๔๒ (๒๘.๐)	๓๓ (๒๒.๐)	๐ (๐.๐)	๐ (๐.๐)	๘๕.๖๐	๔.๒๘	มาก
ค่าเฉลี่ย ด้านช่องทางการให้บริการ							๘๕.๖๐	๔.๒๘	มาก

*** หมายเหตุ : ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ***

ลำดับที่	หัวข้อ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ความพึงพอใจ
๑.	ด้านกระบวนการและขั้นตอน	๘๕.๗๒	๔.๒๙	มาก
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๐๐	๔.๖๙	มากที่สุด
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๙๖	๔.๑๔	มาก
๔.	ด้านช่องทางการให้บริการ	๘๕.๖๐	๔.๒๘	มาก
ภาพรวมของความพึงพอใจ		๘๗.๐๗	๔.๓๕	มาก

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลแบบของ Linkert Scale ซึ่งประเมิน ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	หมายถึง ๕
ระดับมาก	หมายถึง ๔
ระดับปานกลาง	หมายถึง ๓
ระดับน้อย	หมายถึง ๒
ระดับน้อยที่สุด	หมายถึง ๑

ความหมายของการคิดค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับเห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ขึ้นไป
ระดับเห็นด้วยมาก	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙
ระดับเห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙
ระดับเห็นด้วยน้อย	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙

ระดับเห็นด้วย...

ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

หมายถึง คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙

อภิปรายผล

สรุปผลการประเมินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่ามีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่สุ่มเก็บข้อมูลได้เพียง ๑๕๐ คน แยกเป็นเพศชาย ๖๐ คน เพศหญิง ๙๐ คน ช่วงอายุของผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๑๘ - ๓๐ ปี ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ในแต่ละด้าน พบว่า ๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ ๘๕.๗๒ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ แปรผลได้ว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วย "มาก" ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ ๙๔.๐๐ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ แปรผลได้ว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วย "มากที่สุด" ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ ๘๒.๙๖ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ แปรผลได้ว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วย "มาก" ๔. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ ๘๕.๖๐ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ แปรผลได้ว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วย "มาก" ภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๓๕ แปรผลได้ว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วย "มาก" คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๗

๒.๓. ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

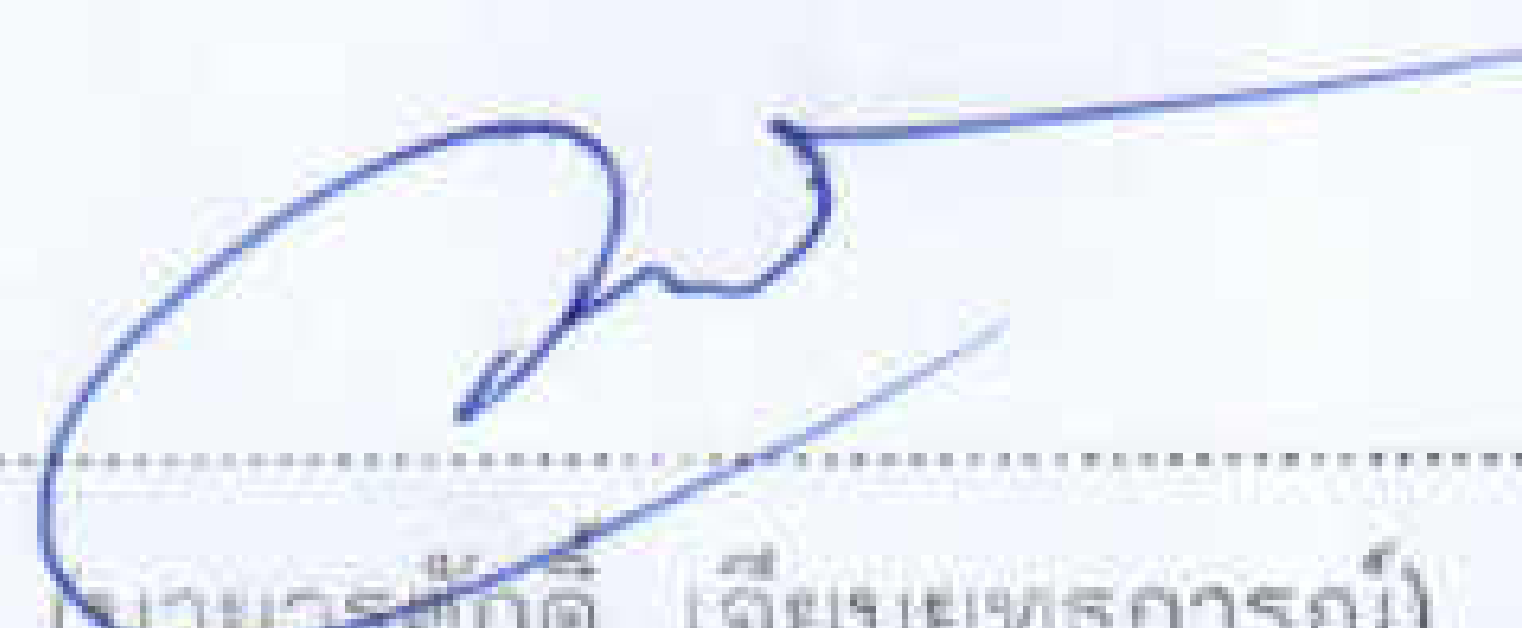
๑. ปัญหาในการให้บริการ คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจน
๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ คือ ควรมีการตั้งจุดประชาสัมพันธ์เพื่อบริการประชาชน

จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดในครั้งต่อไป ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)..... หทัยชนกส์.....
(นางสาวหทัยชนกส์ กรกชกร)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด..... ผอ. ปรอดทราบ......

(ลงชื่อ)..... .....
(นวนวรัตักดิ์ เจียมยุทธการณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ...

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....

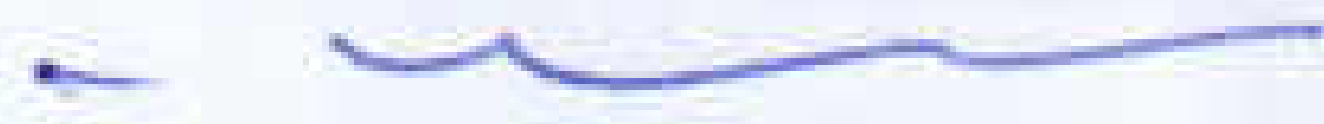


(ลงชื่อ).....

(นางสาวอริศรา ปักษา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....



(ลงชื่อ).....

(นายสุวิช คมพยัคฆ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด