



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อ. ๓๒๔๙ ๔๒๓๔

ที่ พบ ๓๒๓๐๑/-

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

ด้วยที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัฐดิพร เอื้ออวยพร)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางสาวกิริณา แदनเมือง)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายธนฉัตร ณ.จันทร์)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

(นางสาวจินตนา เกษรสันต์)
นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปผลตามแบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านคำถามแต่ละด้านและการใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับตามแนวคิดของ เบสท์ (Best W. John. ๑๙๙๗ , p ๑๙๐) มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า โดยกำหนด ระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

- ๕ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๓ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ๑ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

และการแปลความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจของแบบสำรวจความพึงพอใจในการ ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการ วิเคราะห์ ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best W. John. ๑๙๙๗ , p ๑๙๐) มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การประเมินแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไป วิเคราะห์ข้อมูล

- ๑. ค่าร้อยละ (percentage)
- ๒. ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการดำเนินงานโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๘ ราย)

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๘๘ ราย

เพศ (ราย)	ชาย	๔๒	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗
	หญิง	๔๗	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔
อายุ (ราย)	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	คิดเป็นร้อยละ ๖.๘
	๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔
	๔๑ - ๕๙ ปี	๓๘	คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒
	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖
การศึกษา (ราย)	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๔	คิดเป็นร้อยละ ๔.๕
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๐	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๓	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๓๘	คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒
	สูงกว่าปริญญาตรี	๓	คิดเป็นร้อยละ ๓.๔
	อื่น ๆ	๑	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑
อาชีพของผู้มารับบริการ (ราย)	เกษตรกร	๒๑	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙
	รับจ้างทั่วไป	๑๖	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๙	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖
	ประกอบกิจการส่วนตัว	๒๓	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑
	นักศึกษา	๗	คิดเป็นร้อยละ ๘.๐
	นักเรียน	๒	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓

สรุปผลตารางแสดงข้อมูลส่วนตัว ได้ว่า

๑. ด้านเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้เข้ารับบริการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องโดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน ๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔ และเพศชายมีจำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗

๒. ด้านอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุช่วง ๔๑ - ๕๙ ปีมากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่ง มีจำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ อันดับที่สอง ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔ อันดับสาม ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖ และอันดับที่สี่ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๘

๓. ด้านการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ อันดับที่สอง คือระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑ อันดับสาม ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ ตามลำดับ

๔. ด้านอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มากเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑ อันดับสอง ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ อันดับสาม ประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖ และอาชีพรับจ้างทั่วไป นักศึกษา และนักเรียนตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางแสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๘ ราย

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๑	๑๗	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖	๒๒	-	-	-
๓. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๐	๑๘	-	-	-
๔. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๐	๑๘	-	-	-
๕. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๗๔	๑๔	-	-	-
๖. ความเหมาะสมในการแต่งการของผู้ให้บริการ	๗๒	๑๖	-	-	-
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๔	๑๔	-	-	-
๘. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๗๔	๑๔	-	-	-
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๘๓	๕	-	-	-
๑๐. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๒	๖	-	-	-
๑๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการ	๗๒	๑๖	-	-	-
๑๒. จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	๗๖	๑๒	-	-	-
๑๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗	๑๑	-	-	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒	๑๖	-	-	-
๑๕. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง	๗๕	๑๓	-	-	-

ความถี่สะสม จำนวนผู้ตอบ/หารจำนวนข้อ

๑,๑๐๘/๑๕ ๒๑๒/๑๕

คะแนนที่ได้ ความถี่สะสม x ค่าคะแนน

๓๗๐ ๕๖

คะแนนรวม ๓๗๐ + ๕๖ = ๔๒๖

คะแนนเฉลี่ย ๔๒๖/๘๘ = ๔.๘๔

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจโครงการ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ ดีที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๕๐ ดีมาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ ปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ น้อย

๐.๐๐ - ๑.๕๐ น้อยที่สุด

สรุปตารางแสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางแสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ต่อประเด็นต่าง ๆ ทั้งในด้านระยะเวลาการให้บริการ การแสดงข้อมูลลำดับขั้นตอน รวมถึงความรู้ ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และในด้านอื่น ๆ โดยได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คะแนน เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีที่สุด หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

-ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ-

สรุปภาพรวม

สรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๘๔ (มีช่วงของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ -๕.๐๐) ซึ่งเป็นความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามยังมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องสามารถปรับปรุงพัฒนาให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้ ซึ่งจะต้องนำการพัฒนาประเด็นต่าง ๆ นั้นมาปรับปรุงให้ดีขึ้นในปีงบประมาณถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวฐิติพร เอื้ออวยพร)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ