



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง โทร ๐- ๔๒๒๑-๙๙๕๕

ที่ อต ๘๓๐๐๑/

ลงวันที่ ๒๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มาติดต่อราชการและใช้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลการประเมินทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางปราณี บุรีเพ็ญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง ประจำปี ๒๕๖๕**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๔๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน

๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๒ = พึงพอใจระดับน้อย

๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง

๔ = พึงพอใจระดับมาก

๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

- กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่า พิสัยได้จากคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\ &= ๕ \end{aligned}$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ท การคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>แปลความหมาย</u>
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐)
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย (ร้อยละ ๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐)
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐)
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก (ร้อยละ ๖๘.๒๐ - ๘๔.๐๐)
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่ม ตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๙๐	๔๗.๕๐
หญิง	๒๑๐	๕๒.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๐.๗
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๒๙	๗.๓
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๖๙	๔๒.๓
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙๑	๔๗.๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	๒.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๗.๗ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปีจำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๓๐	๓๒.๕
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๒๘	๓๒.๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๘๘	๒๒.๐
ปริญญาตรี	๕๑	๑๒.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๘
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และต่ำสุด คือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๔๐	๑๐.๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๕.๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๐๖	๒๖.๕
รับจ้าง	๖๐	๑๕.๐
นักเรียน	๒๗	๖.๗
เกษตรกร	๑๐๑	๒๕.๓
อื่นๆ	๔๔	๑๑.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ รองลงมา คืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓ และต่ำสุด คือ อื่นๆ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐

๑.๕ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอรับข่าวสารทางราชการ	๗	๑.๗๕
การยื่นเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน	๕	๑.๒๕
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๓	๓.๒๕
การชำระภาษี	๑๒๑	๓๐.๒๕
การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๒	๒๓.๐๐
การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๗	๔.๒๕
การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๓	๐.๗๕
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑๐	๒.๐๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕๙	๑๔.๗๕
การขึ้นทะเบียนสมาชิกกองทุนธนาคารขยะ	๖๗	๑๖.๗๕
อื่นๆ	๘	๒.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน สามารถตอบได้เพียง ๑ ข้อ ส่วนใหญ่รับบริการชำระภาษี จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๕๕ รองลงมา คือการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐ และต่ำสุด คือการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๑.๖๐	๔.๐๘	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๐.๔๐	๔.๐๒	มาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
รวม	๘๐.๒๕	๔.๐๑	มาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๙.๐๐	๓.๙๕	มาก
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๖.๘๐	๓.๘๔	มาก
รวม	๗๗.๙๕	๓.๘๙	มาก
๓. ด้านการอำนวยความสะดวก			
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๑.๐๐	๔.๐๕	มาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๘.๖๐	๓.๙๓	มาก
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๘๒.๖๐	๔.๑๓	มาก
รวม	๘๐.๕๕	๔.๐๒	มาก
รวมผลการประเมินทั้ง ๓ ด้าน	๗๙.๕๘	๓.๙๗	มาก

จากตารางที่ ๖ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๗$, ร้อยละ ๗๙.๕๘) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๑$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๒๕

๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๘๙$) มีระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๙๕

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๕๕