



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู

ที่

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู โดยได้เก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โครงการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โครงการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก การขอรับบริการอินเทอร์เน็ต โครงการขอจดทะเบียนพาณิชย์ การชำระภาษีต่างๆ ระหว่าง วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธัญนิษา ห่อไธสง)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นนายก อบต.

(นายทวีศักดิ์ บุญกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนองสรวงห้อง จังหวัดขอนแก่น
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แบ่งเป็น ๔ ตอน มีลำดับเนื้อหา ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู
๒. เรื่องที่ขอรับบริการ
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๔. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๕๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐ เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ ๔๐ ดังแสดงตามตาราง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๐	๔๐.๐๐
หญิง	๓๐	๖๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๑.๒ ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มประชาชน จำนวน ๕๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๒ มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ ดังแสดงตามตาราง

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๒.๐๐
๒๑-๓๐ ปี	๔	๘.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๖	๓๒.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๔	๒๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๑.๓ ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มประชาชน จำนวน ๕๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๔ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ เท่ากับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ ๑๘.๐๐ ไม่ได้ศึกษา ร้อยละ ๔ ปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ ดังแสดงตามตาราง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	๒	๔.๐๐
ประถมศึกษา	๑๗	๓๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๙	๑๘.๐๐
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	๙	๑๘.๐๐
ปริญญาตรี	๑	๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๑.๔ อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มประชาชน จำนวน ๕๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖ มีอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ อาชีพลูกจ้าง ร้อยละ ๒.๐๐ เท่ากันกับอาชีพรับราชการ ดังแสดงตามตาราง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๘	๕๖.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔.๐๐
ลูกจ้าง	๑	๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๑๒.๐๐
รับราชการ	๑	๒.๐๐
อื่นๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จากประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน แยกเป็น

๒.๑ โครงการขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ คน

๒.๒ โครงการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ คน

๒.๓ โครงการบริการ Internet ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ คน

๒.๔ โครงการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ คน

๒.๕ โครงการขอจดทะเบียนพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕ คน

๒.๖ โครงการชำระภาษีต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ คน

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ มากที่สุด ดังแสดงตามตาราง

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๐ คน	๑๘ คน	๒ คน		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๓ คน	๑๗ คน			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๓ คน	๒๗ คน			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๓ คน	๒๗ คน			
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๗ คน	๒๓ คน			
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๗ คน	๒๓ คน			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๐ คน	๒๐ คน			
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๖ คน	๑๔ คน			
ความถี่สะสม วิธีคิด $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๒๒๙}{๘} = ๒๘$	$\frac{๑๖๙}{๘} = ๒๑$	$\frac{๒}{๘} = ๐.๒๕$		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๒๘ \times ๕ = ๑๔๕$	$๒๑ \times ๔ = ๘๔$	$๐.๒๕ \times ๓ = ๐.๗๕$		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๑๔๕ + ๘๔ + ๐.๗๕ = ๒๓๐$				

คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ	๒๓๐ = ๔.๕๙ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ มีความ ๕๐ พึงพอใจ ในระดับ มากที่สุด
--	--

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๔.๕๑-๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑-๔.๕๐	มาก
๒.๕๑-๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐-๑.๕๐	น้อยที่สุด

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการ

- ๕.๑ ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยเล่นกันในระหว่างบริการเพราะทำให้รู้สึกว่าจะไม่ได้รับความสนใจ
- ๕.๒ ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับปรุงที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้ติดต่อราชการให้เพียงพอ ไม่ปะปนกับข้าราชการ