



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร.....
ที่..... ตง.๗๒๗๐๑/๕๘๘..... วันที่..... ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๒.....
เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาไพร ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงในการให้บริการครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ คน

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางพัฒนสุภา พักตร์จันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอารี วิระสุข)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางพลอยทิพย์ ไชยmani)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นางสาวทิพย์วรรณ วรรณะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายทรศนฤทธิ ดำสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี ๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงในการให้บริการครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๒๕ คน

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจ	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนความพึงพอใจ	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	น้อย
คะแนนความพึงพอใจ	๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนความพึงพอใจ	๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	มาก
คะแนนความพึงพอใจ	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินการจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละเพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗	๒๘%
หญิง	๑๘	๗๒%
รวม	๒๕	๑๐๐%

จากตารางที่ ๑ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒% และเพศชาย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘%

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละ อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	-	-
๑๕-๓๐ ปี	๑	๔%
๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๒๔%
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๔๘%
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๒%
๖๑ ปีขึ้นไป	๓	๑๒%
รวม	๖๕	๑๐๐%

จากตารางที่ ๒ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘% รองลงมา มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔%

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่เรียน	๙	๓๖%
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕	๒๐%
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔	๑๖%
ปริญญาตรีขึ้นไป	๗	๒๘%
รวม	๒๕	๑๐๐%

จากตารางที่ ๓ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่เรียน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖% รองลงมา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘%

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละ อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๖%
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓	๑๒%
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓	๑๒%
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๔	๑๖%
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑	๔%
เกษตรกร/ประมง	๑๐	๔๐%
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐%

จากตารางที่ ๓ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐% รองลงมาราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คนและรับจ้างทั่วไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖%

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละ เรื่องที่ขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๒๐%
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๘%
การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	-	-
การอนุญาตก่อสร้าง	-	-
การขอแบบเพื่อประชาชน	-	-
การชำระภาษี	๑๑	๔๔%
การดูสิ่งปลูกสร้าง	-	-
การต่อทะเบียนพาณิชย์	๓	๑๒%
การยืมโต๊ะ/เต็นท์	-	-
การขอน้ำเพื่อบริโภค	๔	๑๖%
รวม	๖๕	๑๐๐%

จากตารางที่ ๓ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เกี่ยวกับการชำระภาษี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔% รองลงมาเรื่องการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐%

ตารางที่ ๔ สรุป ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	
๑.ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว มีความคล่องตัว	-	๑๙ ๗๖%	๖ ๒๔%			๓.๗๖
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑ ๔%	๑๘ ๗๒%	๖ ๒๔%			๓.๘๐
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑ ๔%	๑๘ ๗๒%	๖ ๒๔%			๓.๘๐
๔.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒ ๘%	๒๐ ๘๐%	๓ ๑๒%			๓.๙๖
๕. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ความพร้อมในการให้บริการ	๑ ๔%	๒๑ ๘๔%	๓ ๑๒%			๓.๙๒
๖.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๑ ๔%	๒๐ ๘๐%	๔ ๑๖%			๓.๘๘
๗.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	-	๒๐ ๘๐%	๕ ๒๐%			๓.๘๐
๘.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๑ ๔%	๒๐ ๘๐%	๔ ๑๖%			๓.๘๘
๙.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑ ๔%	๒๐ ๘๐%	๔ ๑๖%			๓.๘๘
๑๐.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒ ๘%	๑๙ ๗๖%	๔ ๑๖%			๓.๙๒
๑๑.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	๒๑ ๘๔%	๔ ๑๖%			๓.๘๔
๑๒.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	-	๑๙ ๗๖%	๖ ๒๔%			๓.๗๖
๑๓.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑ ๔%	๒๐ ๘๐%	๔ ๑๖%			๓.๘๘
๑๔.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๑ ๔%	๒๐ ๘๐%	๔ ๑๖%			๓.๘๘
๑๕.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	๑ ๔%	๒๑ ๘๔%	๓ ๑๒%			๓.๙๒

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทางด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๓.๙๖% และความพึงพอใจรองลงมาด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางความพร้อมในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมและความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน โดยระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๓.๙๒ %

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

วันที่ 12 เดือน พ.ค. พ.ศ. 62

จงทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ 36 ปี
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่เรียน
 ๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 ๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ๔. ปริญญาตรีขึ้นไป
๔. อาชีพประจำ
 ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ๒. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ๓. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
 ๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
 ๕. นักเรียน/นักศึกษา
 ๖. รับจ้างทั่วไป
 ๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 ๘. เกษตรกร/ประมง
 ๙. ว่างาน
 ๑๐. อื่นๆ
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input checked="" type="checkbox"/> การชำระภาษี
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การดูแลสิ่งปลูกสร้าง
<input type="checkbox"/> การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล	<input type="checkbox"/> การต่อทะเบียนพาณิชย์
<input type="checkbox"/> การอนุญาตก่อสร้าง	<input type="checkbox"/> การยืมโต๊ะ/เต็นท์
<input type="checkbox"/> การขอแบบเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การขอน้ำเพื่อบริโภค

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว มีความคล่องตัว		/			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		/			

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ		/			
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่		/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		/			
๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		/			
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
๔. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ		/			
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์		/			
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน		/			