



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ งานนโยบายและแผน

ที่ ยส ๗๖๖๐๑/-

วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดบริการ อบต.ไผ่ ปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่

ด้วยงานนโยบายและแผน สำนักปลัด ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุด บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ อีกต่อไป

ในการนี้ งานนโยบายและแผน สำนักปลัด จึงขอสรุปแบบประเมินโครงการฯ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเกศสุดา ทองทา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่

- เพื่อโปรดทราบ

(นายวิทยา เวหวนารักษ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นางสาวฉลุยจิต ในจิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่

ข้อสั่งการ

(ลงชื่อ)

(นางประยูร เวหวนารักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่

รายละเอียดแบบทำยบันทึกร้องความ ที่ ยส ๗๖๖๐๑/- ลงวันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๓

๑. จำนวนเป้าหมายผู้เข้าร่วมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๘๐ คน มีผู้เข้าร่วมฯ ครั้งนี้ จำนวน ๑๕๐ คน

๒. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับ จำนวน ๑๕๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

๓. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้
 มีความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
 มีความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
 มีความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
 มีความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

๔. การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	๘๒	๕๔.๗
ชาย	๖๘	๔๕.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๘ - ๓๕ ปี	๑๕	๑๐
อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี	๕๐	๓๓.๓๓
มากกว่า ๕๐ ปี	๘๕	๕๖.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๒	๓๔.๗
มัธยมศึกษา	๖๐	๔๐.๐
ปวช./ปวส.	๑๑	๗.๓
อนุปริญญา	๖	๔.๐
ปริญญาตรี	๒๑	๑๔.๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๙๒	๖๑.๓
ลูกจ้าง	๔๓	๒๘.๗
รับราชการ	๑๔	๙.๓
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑	๐.๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๕ แสดงหน่วยงานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัด	๘๑	๕๔.๐
กองคลัง	๔๒	๒๘.๐
กองช่าง	๑๘	๑๒.๐
กองการศึกษาฯ	๑	๐.๗
กองสาธารณสุขฯ	๘	๕.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางตรวจนับแจกแจงความถี่พบว่าผู้ร่วมตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุมากกว่า ๕๐ ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบมัธยมศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่เห็นชัดเจน	๒.๐	๐.๗	๕๒.๗	๔๔.๐	๐.๗
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติหน้าที่	-	๕.๓	๕๕.๓	๓๙.๓	-
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๖.๐	๕๐.๗	๔๓.๓	-	-
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓.๓	๕๒.๐	๓๔.๗	-	-
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๘.๗	๔๘.๐	๔๓.๓	-	-
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับ ความต้องการ	-	๖.๐	๓๗.๓	๕๗.๓	-
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๕.๓	๓๗.๓	๕๗.๓	-	-
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความ ยุติธรรม	๙.๓	๓๕.๓	๕๕.๓		
รวม	๔๔.๖	๒๓๕.๓	๓๗๙.๒	๑๔๐.๖	๐.๗
เฉลี่ย	๕.๕๗๕	๒๙.๔๑	๔๗.๔	๑๗.๕๗	๐.๐๙

จากผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ ในระดับ
ปานกลาง ร้อยละ ๔๗.๔ รองลงมาคือ ระดับ มาก ร้อยละ ๒๙.๔๑

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี
 มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ (ไม่มี)
๔. อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา
๕. หน่วยงานที่ให้บริการ
- สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง
 กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 กองส่งเสริมการเกษตร

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นชัดเจน					
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่					
๓. ความสุภาพในการให้บริการ					
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ					
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ					
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ					
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม					

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

วันที่.....เดือนพ.ศ.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ