บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนโยบายและแผน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน

ที่ ชม ๘๓๓๐๑/ ๒๓๖ **วันที่** ๒๓ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ งานนโยบายและแผน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. ข้อเท็จจริง

จากการดำเนินการสำรวจข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๓๑ คน โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๗.๗๔ มีอายุอยู่ในช่วง ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓๒.๒๖ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ ๓๘.๗๑ มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ ๓๕.๔๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับการบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๖๘ ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๕๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๕๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ ๐.๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

วรรณพร อุทธศรี

(นางสาววรรณพร อุทธศรี)
พนักงานจ้างทั่วไป

ทนิกา พุทธปวน

(นางสาวทนิกา พุทธปวน)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นางสาวสุธิตา ปาโกวงค์)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด

รายงานผลการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน
ประจำปีงบประมาณ 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน

อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ☑ ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ
   - ☐ 1. ชาย
   - ☐ 2. หญิง

2. อายุ
   - ☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี
   - ☐ 2. 21 – 30 ปี
   - ☐ 3. 31 – 50 ปี
   - ☐ 4. 51 – 60 ปี
   - ☐ 5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
   - ☐ 1. ประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน
   - ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
   - ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
   - ☐ 4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.
   - ☐ 5. ปริญญาตรี
   - ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ
   - ☐ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
   - ☐ 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
   - ☐ 3. เกษตรกร
   - ☐ 4. พนักงานบริษัท
   - ☐ 5. นักเรียน/นักศึกษา
   - ☐ 6. รับจ้างทั่วไป
   - ☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2	**ด้านช่องทางการให้บริการ**					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3	**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**					
	3.1 ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4	**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**					
	4.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด

.....

.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตรส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติ มาใช้ดังนี้

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ($\bar{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งเมิน อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**แปรผล**
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N= 31)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	21	67.74
หญิง	10	32.26
รวม	**31**	**100.0**
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	1	3.23
21 – 30 ปี	5	16.13
31 – 50 ปี	9	29.03
51 – 60 ปี	6	19.35
60 ปีขึ้นไป	10	32.26
รวม	**31**	**100**
การศึกษา		
ประถมศึกษา/หรือไม่ได้เรียน	7	22.58
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	9.68
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3	9.68
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	6	19.35
ปริญญาตรี	12	38.71
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	**31**	**100**
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	12.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	4	12.90
เกษตรกร	11	35.48
พนักงานบริษัท	2	6.45
นักเรียน/นักศึกษา	1	3.23
รับจ้างทั่วไป	4	12.90
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	16.13
รวม	**31**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.74 มีอายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.26 ซึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.71 และทำการประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.48

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=31)

ข้อที่	งานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1	การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.35	0.61	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	0.73	มาก
3	ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.16	0.70	มาก
4	การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.29	0.59	มาก
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.13	0.72	มาก
6	ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม	4.23	0.72	มาก
	รวม	**4.23**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=31)

ข้อที่	งานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	3.94	0.57	มาก
2	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	3.87	0.56	มาก
3	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.52	0.68	มาก
4	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	3.35	0.49	ปานกลาง
5	มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	3.19	0.40	ปานกลาง
	รวม	**3.57**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=31)

ข้อที่	งานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1	ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.56	ดีมาก
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.39	0.56	มาก
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.35	0.61	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	0.52	มาก
5	มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.23	0.43	มาก
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.06	0.36	มาก
	รวม	**4.30**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=31)

ข้อที่	งานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1	มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.52	0.57	มาก
2	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	3.39	0.62	ปานกลาง
3	มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	3.35	0.61	ปานกลาง
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ	4.29	0.53	มาก
5	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	4.13	0.50	มาก
	รวม	**3.74**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ข้อ 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$)