



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ โทรศัพท์ ๐-๔๒๗๐-๔๙๕๕

ที่ สน ๗๓๐๐๑/๓๒๖

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ

ด้วยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในแต่ละด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นายบุญมี ศูนย์ราช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นายทศพร หันแล้ว)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายปิยวิทย์ โชติเกียรติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ

(ลงชื่อ).....

(นายจารึก นันทราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ

(ลงชื่อ).....

(นายสมชาติ ทิพศิลา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๑. ผลการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ ระหว่างเดือน
กรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)
๑. เพศ	
ชาย	๒๗
หญิง	๓๐
รวม	๕๗
๒. อายุ	
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	-
๑๓ – ๑๘ ปี	๒
๑๙ – ๒๕ ปี	๗
๒๖ – ๓๒ ปี	๑๐
๓๓ – ๔๐ ปี	๑๓
มากกว่า ๔๐ ปี	๒๕

จากตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน เพศหญิง จำนวน ๓๐ คน รวมทั้งหมด ๕๗ คน

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงในเรื่องที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	๓.๙๓	๑.๐๘	๗๘.๖๐
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๒๓	๑.๑๐	๘๔.๕๖
เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสบริการน่าประทับใจ	๔.๒๘	๐.๘๘	๘๕.๖๑
รวม	๔.๑๕	๐.๑๒	๘๒.๙๒

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน	๔.๐๗	๐.๙๖	๘๑.๔๐
การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๙๖	๐.๙๑	๗๙.๓๐
การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๙๘	๐.๙๑	๗๙.๖๕
รวม	๔.๐๑	๐.๐๓	๘๐.๕๘

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือสายด่วน	๔.๐๕	๑.๒๒	๙๑.๐๕
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน	๓.๙๕	๑.๑๘	๗๘.๙๕
หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่หรือระบบเสียงตามสาย	๔.๐๙	๑.๒๑	๘๑.๗๕
รวม	๔.๐๓	๐.๐๒	๘๐.๕๘

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	๔.๐๐	๑.๐๘	๘๐.๐๐
สถานที่ให้บริการมีที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๓.๙๓	๑.๐๔	๗๘.๖๐
สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้าย บอกรายละเอียดชัดเจน	๔.๑๘	๑.๐๔	๘๓.๕๑
รวม	๔.๐๔	๐.๐๒	๘๐.๗๐

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ
ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๕	๘๒.๙๒	ระดับมาก
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๑	๘๐.๑๒	ระดับมาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๐๓	๘๐.๕๘	ระดับมาก
ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๐๔	๘๐.๗๐	ระดับมาก
ภาพรวม	๔.๐๕	๘๑.๐๘	ระดับมาก

เกณฑ์การแปรผลความพึง

การประเมินผล ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ใช้หลักเกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------------------|-----|---------|
| ๑. พึงพอใจน้อยที่ | ให้ | ๑ คะแนน |
| ๒. พึงพอใจน้อย | ให้ | ๒ คะแนน |
| ๓. พึงพอใจปานกลาง | ให้ | ๓ คะแนน |
| ๔. พึงพอใจมาก | ให้ | ๔ คะแนน |
| ๕. พึงพอใจมากที่สุด | ให้ | ๕ คะแนน |

สำหรับเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยแต่ละคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

	$\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}$
สูตร	= จำนวนตัวเลือก
แทนค่า	= $\frac{5 - 1}{5} = 0.80$

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด