



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเหลล สำนักปลัด โทร ๐-๗๖๔๕-๕๗๖๖

ที่ พง ๗๕๕๐๑/

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหลล

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเหลล

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหลล ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหลล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวศศิณภา โสภารัตน์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหลล

- พล.อ. ๒๕๖๕๐๑

(ลงชื่อ)

(นายสิทธิชัย เพ็งจำรัส)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหลล

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเหลล

๓๖๑๖

(ลงชื่อ)

(นายสุชาติ พูลพิพัฒน์)
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเหลล

**สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล อำเภอกะปง จังหวัดพังงา**

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล อำเภอกะปง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๓๓ คน ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๗	๕๑.๕๒
หญิง	๑๖	๔๘.๔๘
รวม	๓๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๓๓	๑๐๐
องค์กรเอกชน	๐	๐
หน่วยงานภาครัฐ	๐	๐
หน่วยงานภาคเอกชน	๐	๐
รวม	๓๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปประเภทการเข้ารับบริการ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
การร้องเรียนการทุจริต	๐	๐
การทำบัตรผู้พิการ	๒	๖.๐๖
การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗	๒๑.๒๑
การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒	๖.๐๖
การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑	๓.๐๓
การลงทะเบียนขอรับเงินสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี	๑	๓.๐๓
การแจ้งผู้ขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภค-บริโภค	๒	๖.๐๖
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔	๑๒.๑๓
การชำระค่าขยะ	๓	๙.๐๙
การชำระค่าน้ำประปา	๐	๐
จ่ายภาษีป้าย	๐	๐
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
การขออนุญาตก่อสร้าง	๓	๙.๐๙

การแจ้งอุทิต	๐	๐
การแจ้งอุทกภัย	๐	๐
การแจ้งวาตภัย	๘	๒๔.๒๔
รวม	๓๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทการเข้ารับของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการประเภท แจ้งวาตภัย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๔ รองลงมา คือ การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑ และการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๓ ตามลำดับ

๒. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับดีเยี่ยม
- ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับดี
- ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง
- ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับควรปรับปรุง
- ๐.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับวิกฤต

ตารางที่ ๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑.๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓๑ (๙๓.๙๔)	๐	๐	๐	๒ (๖.๐๖)	๔.๗๖	ดีเยี่ยม
๑.๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๒๙ (๘๗.๘๘)	๐	๒ (๖.๐๖)	๒ (๖.๐๖)	๐	๔.๗๐	ดีเยี่ยม
๑.๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒๙ (๘๗.๘๘)	๐	๒ (๖.๐๖)	๐	๒ (๖.๐๖)	๔.๖๔	ดีเยี่ยม
๑.๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๕ (๗๕.๗๖)	๘ (๒๔.๒๔)	๐	๐	๐	๔.๗๖	ดีเยี่ยม
๒.๑	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๕ (๑๕.๑๕)	๑๗ (๕๑.๕๑)	๑๑ (๓๓.๓๓)	๐	๐	๓.๘๒	ดี
๒.๒	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙ (๒๗.๒๗)	๒๔ (๗๒.๗๓)	๐	๐	๐	๔.๒๗	ดี
๒.๓	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๘ (๒๔.๒๔)	๒๔ (๗๒.๗๓)	๑ (๓.๐๓)	๐	๐	๔.๒๑	ดี
๒.๔	มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๒๙ (๘๗.๘๘)	๔ (๑๒.๑๒)	๐	๐	๐	๔.๘๘	ดีเยี่ยม
๒.๕	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒ (๖.๐๖)	๒๕ (๗๕.๗๖)	๖ (๑๘.๑๘)	๐	๐	๓.๘๘	ดี

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
		๕	๔	๓	๒	๑		
๓.๑	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๗ (๒๑.๒๑)	๑๖ (๔๘.๔๘)	๑๐ (๓๐.๓๐)	๐	๐	๓.๙๑	ดี
๓.๒	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๓ (๙.๐๙)	๒๑ (๖๓.๖๓)	๙ (๒๗.๒๗)	๐	๐	๓.๘๒	ดี
๓.๓	ผลการให้บริการในภาพรวม	๔ (๑๒.๑๒)	๑๗ (๕๑.๕๑)	๑๒ (๓๖.๓๖)	๐	๐	๓.๗๖	ดี

จากตารางที่ ๒.๑ แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นข้อที่ ๒.๔ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับดีเยี่ยม มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ รองลงมา คือ ข้อที่ ๑.๑ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และ ข้อที่ ๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับดีเยี่ยม มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ และข้อที่ ๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับดีเยี่ยม มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ ตามลำดับ

๓. ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับดีเยี่ยม

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับดี

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

๐.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับวิกฤต

ตารางที่ ๓.๑ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๘ (๒๔.๒๔)	๑๔ (๔๒.๔๒)	๑๑ (๓๓.๓๓)	๐	๐	๓.๙๑	ดี
๒.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	๑๒ (๓๖.๓๖)	๒๐ (๖๐.๖๐)	๑ (๓.๐๓)	๐	๐	๔.๓๓	ดี
๓.	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๑๑ (๓๓.๓๓)	๒๐ (๖๐.๖๐)	๐	๒ (๖.๐๖)	๐	๔.๒๑	ดี

จากตารางที่ ๓.๑ แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นข้อที่ ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ รองลงมา คือ ข้อที่ ๓. หน่วยงานมีความรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ และข้อที่ ๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๕ (๑๕.๑๕)	๒๓ (๖๙.๗๐)	๕ (๑๕.๑๕)	๐	๐	๔.๐๐	ดี
๒.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๘ (๒๔.๒๔)	๑๕ (๔๕.๔๕)	๘ (๒๔.๒๔)	๒ (๖.๐๖)	๐	๓.๘๘	ดี
๓.	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๑๐ (๓๐.๓๐)	๑๖ (๔๘.๔๘)	๗ (๒๑.๒๑)	๐	๐	๔.๐๙	ดี

จากตารางที่ ๓.๒ แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นข้อที่ ๓. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ รองลงมา คือ ข้อที่ ๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ และข้อที่ ๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓.๓ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ข้อที่	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑.	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๐	๓ (๙.๐๙)	๓๐ (๙๐.๙๑)	๐	๐	๓.๐๙	ปานกลาง
๒.	สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒ (๖.๐๖)	๑๑ (๓๓.๓๓)	๒๐ (๖๐.๖๑)	๐	๐	๓.๔๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๓.๓ แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นข้อที่ ๒. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๕ รองลงมา คือ ข้อที่ ๑. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๙ ตามลำดับ

๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มี

โดยภาพรวมสรุปได้ว่า ผู้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ อยู่ในระดับดี