



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า

ที่ ขก ๘๒๑๐๑/ ๓๔๗ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า

ตามบันทึกข้อความ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า ลงวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ ได้แจ้งให้ทุกกองดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดที่ ๑๒ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นำมาวิเคราะห์และแปรผลการประเมินปรากฏตามเอกสารรายงานที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสร้อยเพชร ชาบุนมี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขำ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑.วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

๑.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ใช้แบบประเมิน แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ (Check lists) จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบ แบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน
๔ ด้าน (๑๓ ข้อคำถาม) โดยมีเนื้อหา ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
 ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ
 ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ
 ๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำนวน ๑ ข้อ
- ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑.๒ เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามตอนที่ ๒ เป็นข้อคำถามชนิดประเมินค่า (Rating scale)
ประเมินค่า ๕ ระดับ เกณฑ์การตอบมี ๕ ระดับ ดังนี้

- ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ (แปลผล) จากการคำนวณอัตราการใช้สูตร

คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด
จำนวนระดับ

$$= ๕ - ๑$$

$$๕$$

$$= ๐.๘๐$$

ได้เกณฑ์ ๕ ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐
พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐
พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐

๑.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง ในเดือนมิถุนายน - กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนผู้มาใช้
บริการตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๘ คน

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

๒.๑ แบบประเมิน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

๑. ค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลผู้มาใช้บริการ
๒. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาระดับความพึงพอใจ
๓. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล
๔. คำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สัญลักษณ์ทางสถิติ

n	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
sd.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๓.ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้มาใช้บริการ

๑. งานที่ท่านมาใช้บริการ
๒. ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/รับรองอาคาร ๔๗ คน (๔๓.๕ %)
๓. ขอบริการประกอบกิจการ/ตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ๑ คน (๐.๙ %)
๔. ขออนุญาตประกอบกิจการเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ๔๔ คน (๔๐.๗%)
๕. อื่นๆ (เช่นขอสำเนาเอกสาร สำเนาแบบแปลน) ๙ คน (๘.๓%)

๒. เพศ ๑.ชาย ๔๔ คน (๔๐.๗%)

๒.หญิง ๖๔ คน (๕๙.๓%)

๓. ที่อยู่อาศัย

๑. อยู่ในเขตเทศบาล ๘๑ คน (๗๕.๐%)

๒.อยู่นอกเขตเทศบาล ๒๗ คน (๒๕.๐%)

๔. การเดินทางมาติดต่อราชการ

๑.ใช้รถส่วนตัว ๑๐๕ คน (๙๗.๒%)

๒.ใช้รถรับจ้าง ๓ คน (๒.๘ %)

จากการสำรวจพบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๐๘ คน ประกอบด้วย

งานที่ท่านมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มาใช้บริการขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/รับรองอาคาร ร้อยละ ๔๓.๕ รองลงมาคือการขอขึ้นทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ร้อยละ ๔๐.๗ อื่นๆ ร้อยละ ๘.๓ การชำระภาษีป้ายร้อยละ ๖.๕ และการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร้อยละ ๐.๙ ตามลำดับ

เพศ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ ๕๙.๓ และเพศชาย ร้อยละ ๔๐.๗

ที่อยู่อาศัย ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ในเขตตำบล ร้อยละ ๗๕.๐ และอยู่นอกเขตตำบล ร้อยละ ๒๕.๐

การเดินทางมาติดต่อราชการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้รถส่วนตัว ร้อยละ ๙๗.๒ และใช้รถรับจ้างร้อยละ ๒.๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของตำบลโนนข่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	%	sd.	แปลผล
๑.พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๕๓	๙๐.๖๐	.๖๖๑	มากที่สุด
๒.ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔.๔๗	๘๙.๔๐	.๗๔๒	มากที่สุด
๓.ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๔๙	๘๙.๘๐	.๖๑๘	มากที่สุด
๔.สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	๔.๓๗	๘๗.๔๐	.๗๔๓	มากที่สุด
๕.ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	.๖๕๔	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓) รองลงมาคือให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙) และ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) ตามลำดับ

๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของตำบล ปิงปประมาณ ๒๕๖๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

N = ๑๐๘

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	%	sd.	แปลผล
๑. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๓๘	๘๗.๖๐	.๗๕๙	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	๔.๔๒	๘๘.๔๐	.๖๙๙	มากที่สุด
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓๖	๘๗.๒๐	.๗๙๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	๔.๓๔	๘๖.๘๐	.๘๑๐	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖) และการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔) ลำดับ

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของตำบล ปิงปประมาณ ๒๕๖๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

N = ๑๐๘

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	%	sd.	แปลผล
๑. การอำนวยความสะดวก มีแบบฟอร์มต่างๆพร้อมตัวอย่าง	๔.๔๐	๘๘.๐๐	.๗๖๑	มากที่สุด
๒. สถานที่รับรองสะดวก มีเก้าอี้ น้ำดื่มให้บริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	.๘๒๙	มากที่สุด
๓. อาคารสถานที่ที่มีความสะดวก ติดต่อสะดวก	๔.๕๐	๙๐.๐๐	.๗๖๗.	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจสูงสุด คืออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ติดต่อสะดวก (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวก มีแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐) และสถานที่รับรองสะดวก มีเก้าอี้ น้ำดื่มให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒) ตามลำดับ

๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของตำบลโนนข่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

N = ๑๐๘

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	%	sd.	แปลผล
๑.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	๔.๕๐	๘๘.๐๐	.๗๖๑	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐) ร้อยละ ๘๘.๐๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ๑.ให้บริการดีขึ้นมากทุกจุดที่ให้บริการ
- ๒.สถานที่รับรองศูนย์บริการสาธารณสุข (ชั่วคราว) ค่อยข้างคับแคบ
- ๓.ควรจัดให้มีแพทย์ พยาบาล และเครื่องมือศูนย์บริการสาธารณสุข มากขึ้นให้พร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ๔.ศูนย์บริการสาธารณสุข นั่งรอหมอนาน
- ๕.ให้บริการดีมาก
- ๖.ควรมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ คอยซักถามว่ามาใช้บริการอะไร ต้องการให้ช่วยเหลืออะไร

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนข่า

อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ และเสนอแนะตามความเป็นจริง

มารับบริการวันที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้มาขอใช้บริการ

1. งานที่ท่านมาใช้บริการ

- ☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ ☐ การใช้ Internet ตำบล
- ☒ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ☐ การขอขึ้นทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ☐ การออกแบบอาคาร
- ☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร ☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ☐ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.
- ☐ การชำระภาษีป้าย ☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ☐ อื่นๆ ระบุ.....

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

3. ที่อยู่อาศัย ☐ อยู่ในเขต อบต. ☐อยู่นอกเขต อบต.

4. การเดินทางมาติดต่อราชการ ☐ 1.ใช้รถส่วนตัว ☐ 2.ใช้รถรับจ้าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
-พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
-ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
-ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
-สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคได้อย่างเหมาะสม					
-ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
-มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
-ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
-มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
-การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว					
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
-การอำนวยความสะดวกมีแบบฟอร์มต่างๆพร้อมตัวอย่าง					
-สถานที่รับรองสะดวก มีเก้าอี้ น้ำดื่มให้บริการ					
-อาคารสถานที่มีความสะอาด ติดต่อสะดวก					
4.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....