



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง (งานจัดเก็บรายได้) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง

ที่ อบ ๗๒๑๐๑/

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนมดแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ กองคลัง(งานจัดเก็บรายได้) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้ายฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(นางสาววิไลลักษณ์ แสนทวีสุข)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้

ความคิดเห็นผู้อำนวยการกองคลัง.....
(ลงชื่อ).....
(นางสาวปริมปภา วงศ์คำตา)
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....
(ลงชื่อ).....
(นางสาวนพพร กองทรัพย์)
รองปลัด อบต.รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....
(ลงชื่อ).....
(นายสมพงษ์ อบคำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

กองคลัง (งานจัดเก็บรายได้)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลคอนมดแดง

อำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในกรวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง ให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มผู้รับบริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมดแดง อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๖๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๔๐	๔๐	
- หญิง	๖๐	๖๐	
รวม	๑๐๐	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๓ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป รวม	๘ ๓๕ ๔๒ ๑๕ ๑๐๐	๘ ๓๕ ๔๒ ๑๕ ๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ไม่ได้เรียนหนังสือ - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - อนุปริญญา/ปวส. - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี รวม	๓ ๔๘ ๔๐ ๕ ๓ ๑ ๑๐๐	๓ ๔๘ ๔๐ ๕ ๓ ๑ ๑๐๐	
๔. อาชีพ - เกษตรกร - ประกอบธุรกิจส่วนตัว - รับราชการ - ลูกจ้าง - นักเรียน/นักศึกษา - อื่นๆ รวม	๓๔ ๒๕ ๖ ๑๓ ๑๘ ๔ ๑๐๐	๓๔ ๒๕ ๖ ๑๓ ๑๘ ๔ ๑๐๐	

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การชำระใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- อื่นๆ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๔

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗	๒๓	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๒	๑๘	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗๘	๒๐	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๘	๔๐	๒	๐	๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗	๑๒	๑	๐	๐
๖. มีขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗	๘๓	๐	๐	๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๖๐	๐	๐	๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๙	๑๗	๔	๐	๐
รวมคะแนน	๕๑๘	๒๗๓	๙	๐	๐
ความถี่สะสม (วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม/ จำนวนข้อ)	๕๑๘/๘ =๖๔.๗๕	๒๗๓/๘ =๓๔.๑๒๕	๙/๘ =๑.๑๒๕		
คะแนนที่ได้รับ (วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน)	๖๔.๗๕x๕ =๓๒๓.๗๕	๓๔.๑๒๕x๔ =๑๓๖.๕๐	๑.๑๒๕x๓ =๓.๓๗๕		
รวมคะแนนที่ได้	๓๒๓.๗๕ + ๑๓๖.๕๐ + ๓.๓๗๕ = ๔๖๓.๖๒๕				
คะแนนเฉลี่ย (วิธีคิด : คะแนนรวม/จำนวนผู้ตอบ)	๔๖๓.๖๒๕/๑๐๐ = ๔.๖๓๖				
ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๓๖x๑๐๐/๕ = ๙๒.๗๒๖					

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

- ๑ - ๒๐% หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด >๒๐-๔๐% หมายความว่า พึงพอใจน้อย
>๔๐-๖๐% หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง >๖๐-๘๐% หมายความว่า พึงพอใจมาก
>๘๐-๑๐๐% หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

สรุป ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลดอนมดแดง อำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๖๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒๖