

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



ขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก
อำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุตรดิตถ์

จัดทำโดย สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก อำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์

หลักการและเหตุผล

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก อำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก เพื่อนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย

- (๑) ด้านเวลา
- (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (๕) ความพึงพอใจในภาพรวม และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และ

ข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) รอบหนึ่งปี ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

- (๑) เพศ
- (๒) อายุ
- (๓) ระดับการศึกษา
- (๔) อาชีพ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๕ ด้าน ประกอบด้วย

- (๑) ด้านเวลา จำนวน ๒ ข้อ
- (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
- (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๔ ข้อ
- (๕) ความพึงพอใจในภาพรวม จำนวน ๑ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรองข้อมูลด้วยตนเอง

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับคะแนนดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ มากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ มาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ พอใช้	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
ความคิดเห็นของผู้รับบริการ น้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๐๐ หมายถึง การให้บริการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง การให้บริการมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง การให้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง การให้บริการพอใช้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๐ - ๑.๐๐ หมายถึง การให้บริการน้อยที่สุด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก

ผลผลิต

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพศ () ชาย () หญิง

อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๑-๔๐ ปี () ๔๑-๖๐ ปี () ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ () เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร () ผู้ประกอบการ () ประชาชนผู้รับบริการ

() องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน () อื่นๆ

เรื่องที่ชอบรับบริการ

() การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

() การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์

() การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

() การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

() การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

() การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

() การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/บำรุงท้องที่

() การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์

() อื่น.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ อบต.เด่นเหล็ก

กรุณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา						
	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ความพึงพอใจในภาพรวม						
	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็กที่มีต่อการให้บริการตาม
กระบวนการต่างๆ ผลการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชาย ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ เป็นผู้หญิง ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐			
ห้วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
	๒๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
	๔๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐

แบ่งตามการศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน ๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

แบ่งตามอาชีพ

- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐
- ผู้ประกอบการ	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
- ประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน ๒๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	จำนวน - คน	คิดเป็นร้อยละ -
- อื่นๆ (นักเรียน/นักศึกษา)	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐

เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
๔. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐
๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐
๖. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ ๔
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/บำรุงท้องที่	จำนวน	๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๐
๘. การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๖
๙. อื่น ๆ	จำนวน	-	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ อบต.เด่นเหล็ก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					n	ค่าเฉลี่ย	sd	ผลการประเมิน
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	น้อยที่สุด (๑)				
๑.ด้านเวลา									
๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐ (๖๐)	๒๐ (๔๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕ (๗๐)	๑๕ (๔๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๐ (๖๐)	๑๙ (๓๘)	๑ (๒)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๘ (๕๖)	๒๒ (๔๔)	๓ (๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๗ (๗๔)	๑๓ (๒๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๒ (๖๔)	๑๘ (๓๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๕ (๗๐)	๑๕ (๓๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๐ (๖๐)	๒๐ (๔๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕ (๗๐)	๑๕ (๓๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐ (๖๐)	๑๙ (๓๘)	๑ (๒)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					n	ค่าเฉลี่ย	sd	ผลการประเมิน
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	น้อยที่สุด (๑)				
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒๕ (๕๐)	๒๕ (๕๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๗ (๗๔)	๑๓ (๒๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐ (๔๐)	๓๐ (๖๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๔๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๑.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕ (๗๐)	๑๕ (๓๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๕.ความพึงพอใจในภาพรวม									
๑.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๗ (๗๔)	๑๓ (๒๖)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕๐	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
รวม							๔.๖๒	๐.๔๘	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ ๑.ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงจุดบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนมากขึ้นและมีขนาดใหญ่ขึ้น
๒.ควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีทางธุรกรรมออนไลน์

การอภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปภาพการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (สำรวจระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือน กันยายน ๒๕๖๕) พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นเหล็กมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ การให้บริการมากที่สุด

ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ การให้บริการมากที่สุด

ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ การให้บริการมากที่สุด

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ การให้บริการมากที่สุด

ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจในภาพรวม

ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ ระดับความเห็นการให้บริการอยู่ในระดับ การให้บริการมากที่สุด
