



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว

ที่.....วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางศันท์ยา เกตุเพชร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นายอรุณพล ลิ่มไพบูลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว

- ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายภูมิพัฒน์ คงอ่อน)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาวปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนในกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

๔ = พึงพอใจมาก

๓ = พึงพอใจปานกลาง

๒ = พึงพอใจน้อย

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๕	๔๑.๖๗
หญิง	๓๕	๕๘.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๓๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๔๑.๖๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๘	๖๓.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๕	๕๘.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๒	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๒	๕๓.๓๓
ปริญญาตรี	๑๕	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๒๕	๔๑.๖๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๕.๐๐
รับราชการ	๑๐	๑๖.๖๗
ลูกจ้าง	๘	๑๓.๓๓
อื่น ๆ โปรตระกูล.....	๒	๓.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๑๐.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๑๔	๒๓.๓๓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๓.๓๓
การใช้ internet ตำบล	๕	๘.๓๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๖	๑๐.๐๐
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๑.๖๖
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๑๓.๓๓
การชำระภาษีต่าง ๆ	๑๐	๑๖.๖๖
อื่น ๆ .....	๒	๓.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางพบว่า การขอรับบริการในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว การขอรับบริการมากที่สุดพบว่า คือ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และการขอรับบริการน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ ....(การใช้สถานที่...) จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๓	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๑๓	๘๒.๖๗	มาก

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๕	มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	๔.๓๗	๘๗.๓๓	มากที่สุด
๗	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ	๔.๑๘	๘๓.๖๗	มาก
๘	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มากที่สุด
๙	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๓	๘๘.๖๘	มากที่สุด
๑๑	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๓	๙๒.๖๗	มากที่สุด
๑๒	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๒๐	๘๕.๐๐	มาก
๑๓	จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๔	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด
๑๕	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มากที่สุด
๑๖	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
ความพอใจในภาพรวม		๔.๓๐	๘๖.๐๗	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ประกอบด้วยส่วนราชการ ๔ กอง คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษาและวัฒนธรรม จากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ลำดับที่สามพบว่ามีความพึงพอใจเท่ากับ ๒ ข้อ คือการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ และลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) มีระดับคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗

**๗. ข้อเสนอแนะ**

**เกณฑ์การประเมิน**

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐