



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

อาศัยอำนาจแห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ ได้สอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล และสรุป เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมิน เพื่อให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ ทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

พท.วิ

(นางพรทิพย์ แสนสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตออำเภอนาทมจังหวัดกาญจนบุรี

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ๒๐ คน ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๒๐ คน มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจ ผู้เข้าร่วมการประเมิน จำนวน ๒๐ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาการบริการในครั้งต่อไป ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลมี ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนการประเมินผลโครงการ

- กลุ่มเป้าหมาย ๒๐ คน
- เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนน			เกณฑ์ประเมิน		
มากที่สุด	=	๕	มากที่สุด	=	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	=	๔	มาก	=	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	=	๓	ปานกลาง	=	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	=	๒	น้อย	=	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	=	๑	น้อยที่สุด	=	๑.๐๐ - ๑.๘๐

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔	๒๐
หญิง	๑๖	๘๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศ หญิง จำนวน ๑๖ คน ร้อยละ ๘๐ และ เพศ ชาย จำนวน ๔ คน ร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๑๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๕
๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๒	๖๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ มีอายุระหว่าง ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒ คน ร้อยละ ๖๐ รองลงมา อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๕ คน ร้อยละ ๒๕ และ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๓ คน ร้อยละ ๑๕ อายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๓ คน ร้อยละ ๑๕ เท่ากัน

ตารางที่ ๓ แสดงวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๗	๘๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑	๕
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน ร้อยละ ๘๕ รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒ คน ร้อยละ ๑๐ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑ คน ร้อยละ ๕

ตารางที่ ๔ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบประเมิน

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒	๑๐
รับจ้าง/เกษตรกร	๑๖	๘๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒	๑๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร จำนวน ๑๖ คน ร้อยละ ๘๐ รองลงมามีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๒ คน ร้อยละ ๑๐ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒ คน ร้อยละ ๑๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงถึงร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร อ.๑	๑	๕
การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร ร.๑	๑	๕
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๒	๑๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	๑๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๕	๒๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙	๔๕
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมาขอรับบริการการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๙ คน ร้อยละ ๔๕ รองลงมาการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๕ คน ร้อยละ ๒๕ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒ คน ร้อยละ ๑๐ การขอรับหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒ คน ร้อยละ ๑๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร อ.๑ จำนวน ๑ คน ร้อยละ ๕ การออกใบรับรองการตรวจสอบอาคาร ร.๑ จำนวน ๑ คน ร้อยละ ๕

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ (๕)	ผลลัพธ์	
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
๑	การพูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕ คน (ร้อยละ ๗๕)	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)				๔.๗๕	มากที่สุด	
๒	การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๙ คน (ร้อยละ ๙๕)	๑ คน (ร้อยละ ๕)				๔.๙๕	มากที่สุด	
๓	การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘ คน (ร้อยละ ๙๐)	๒ คน (ร้อยละ ๑๐)				๔.๙๐	มากที่สุด	
๔	ความสามารถในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)	๑๗ คน (ร้อยละ ๘๕)				๔.๑๕	มาก	
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๕๕ = ๑๓.๗๕ ๔	๒๕ = ๖.๒๕ ๔						
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๑๓.๗๕ x ๕ = ๖๘.๗๕	๖.๒๕ x ๔ = ๒๕						
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๖๘.๗๕ + ๒๕ = ๙๓.๗๕							
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๙๓.๗๕ = ๔.๖๘ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๘ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด							
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๖๘	มากที่สุด	
ร้อยละ							๙๓.๖		

* การหาค่าเฉลี่ยรวม $\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ} \times ๑๐๐ = \text{ค่าเฉลี่ยรวม}$ *การหาร้อยละ $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม}}{\text{เกณฑ์คะแนน (๕)}} \times ๑๐๐ = \text{ร้อยละ}$

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๘ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ ๗ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์	
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)			
๑	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๘ คน (ร้อยละ ๔๐)	๑๒ คน (ร้อยละ ๖๐)				๔.๔๐	มากที่สุด	
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)	๑๖ คน (ร้อยละ ๘๐)				๔.๒๐	มาก	
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๗ คน (ร้อยละ ๓๕)	๑๓ คน (ร้อยละ ๖๕)				๔.๓๕	มากที่สุด	
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐ คน (ร้อยละ ๕๐)	๑๐ คน (ร้อยละ ๕๐)				๔.๕	มากที่สุด	
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๒๔ = ๗.๒๕ ๔	๕๑ = ๑๒.๗๕ ๔						
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๗.๒๕ x ๕ = ๓๖.๒๕	๑๒.๗๕ x ๔ = ๕๑						
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๓๖.๒๕ + ๕๑ = ๘๗.๒๕							
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๘๗.๗๕ = ๔.๓๖ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๓๖ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด							
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๓๖	มากที่สุด	
ร้อยละ							๘๓.๖		

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๖ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ (๕)	ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)		
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๘ คน (ร้อยละ ๙๐)	๒ คน (ร้อยละ ๑๐)				๔.๙๐	มากที่สุด
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๕ คน (ร้อยละ ๗๕)	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)				๔.๗๕	มากที่สุด
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๗ คน (ร้อยละ ๘๕)	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)				๔.๘๕	มากที่สุด
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๐ คน (ร้อยละ ๑๐๐)					๕	มากที่สุด
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๗๐ = ๑๗.๕๐ ๔	๑๐ = ๒.๕๐ ๔					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๑๗.๕๐ x ๕ = ๘๗.๕๐	๒.๕๐ x ๔ = ๑๐					
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๘๗.๕๐ + ๑๐ = ๙๗.๕๐						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๙๗.๕๐ ÷ ๔.๘๗ = ๔.๘๗ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๗ มีความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด ๒๐						
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๘๗	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๗.๕	

* การหาค่าเฉลี่ยรวม $\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ} \times ๑๐๐ = \text{ค่าเฉลี่ยรวม}$ * การหาร้อยละ $\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐ = \text{เกณฑ์คะแนน (๕)}$

จากตารางที่ ๘ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๗ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ข้อควรปรับปรุง

ตารางที่ ๙ แสดงถึงข้อควรปรับปรุงของหน่วยงาน

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-		
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	-		
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๘	๔๐	
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-		
๕. ด้านบริการการรับชำระภาษี	-		
๖. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	-		
๗. อื่นๆ.....	-		
รวม	๘	๔๐	

จากตารางที่ ๙ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดให้ความคิดเห็นข้อควรปรับปรุงของหน่วยงานด้านสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๘ คน ร้อยละ ๔๐

ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗

รวมค่าเฉลี่ย ๑๓.๙๑

หาค่าเฉลี่ยรวม ๑๓.๙๑ \div ๓ ด้าน = ๔.๖๓

หาค่าร้อยละ $\frac{๔.๖๓ \times ๑๐๐}{๕}$ = ร้อยละ ๘๗.๒
๕ คะแนน