บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ที่ นศ ๘๖๓๐๑/สป วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

เอกสารแนบท้าย รายงานคุณภาพการให้บริการประชาชน จำนวน ๑ เล่ม

- สำนักปลัดฯ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เพื่อเป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน และ นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาปรับปรุงการทำงานด้านการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

- สำนักปลัดฯ ได้ทำการสรุปผลการประเมิน จากการตอบแบบสอบถามของประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล จากการตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย มีช่วงอายุมากกว่า ๕๐ ปี มากที่สุด ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด ด้านรายได้/เดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้อยู่ที่ ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐.๐๐ บาท มากที่สุด ด้านการประกอบอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด

ด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

- ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลีย ๐.๘๗ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๐.๙๑ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๐.๗๔ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ควรจัดให้มีห้องน้ำ ทางลาด ทางเดิน ราวบันได สำหรับรองรับการมาใช้บริการของผู้พิการ

- จัดให้มีสถานที่ให้เหมาะสม และเป็นสัดส่วน สำหรับการให้บริการประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางนิภรณ์ จิตจำนงค์)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
. ทราบ.
.....

(ลงชื่อ) .....
(นายอมร ศิลปะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.
ทราบ / ปรับแผนการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 66-70
.....
และประกาศ ตามระเบียบกฎหมายต่อไป
.....

(ลงชื่อ) .....
(นายเสนอ ตรีจุ้ย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ความเห็นผู้บริหาร

.....
อนุมัติ
.....

(ลงชื่อ) .....
(นายเสนอ ตรีจุ้ย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	39
หญิง	61	61
รวม	**100**	**100**
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	10	10
ระหว่าง 18-25 ปี	11	11
ระหว่าง 25-35 ปี	18	18
ระหว่าง 35-50 ปี	26	26
มากกว่า 50 ปี	35	35
รวม	**100**	**100**
การศึกษา		
ประถมศึกษา	52	52
มัธยมศึกษา	29	29
ปวช./ปวส.	7	7
อนุปริญญา	4	4
ปริญญาตรี	8	8
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	**100**	**100**
รายได้/เดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	6	6
5,001 -10,000 บาท	25	25
10,001-20,000 บาท	35	35
20,001-30,000 บาท	20	20
30,000 บาทขึ้นไป	14	14
รวม	**100**	**100**
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	55	55
ลูกจ้าง	14	14
รับราชการ	10	10
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	15	15
อื่นๆ	6	6
รวม	**100**	**100**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 2 สามารถสรุปดังนี้

เพศ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61) และเป็นเพศชาย (ร้อยละ 39)

อายุ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง มากกว่า 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 35) รองลงมามีอายุระหว่าง 35-50 ปี (ร้อยละ 26) มีอายุระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 18) อายุระหว่าง 18-25 ปี (ร้อยละ 11) และมีอายุน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 18 ปี (ร้อยละ 10)

ระดับการศึกษา

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 52) มากที่สุด รองลงมาคือ ระดับการศึกษาระดับมัธยม (ร้อยละ 29) ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 8) และ ระดับ ปวช./ปวส. (ร้อยละ 7) ระดับอนุปริญญา (ร้อยละ 4) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายได้/เดือน

พบว่า รายได้/เดือน ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ 10,001-20,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 35) รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 25) รายได้20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 20) รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 14) รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท (ร้อยละ 6) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

อาชีพหลัก

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด (ร้อยละ 55) รองลงมาคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 15) อาชีพลูกจ้าง (ร้อยละ 14) อาชีพรับราชการ (ร้อยละ 10) อาชีพอื่น ๆ น้อยที่สุด (ร้อยละ6)

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ตารางที่ 3

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็นด้วย (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	45	52	3	-	-	0.88	มากที่สุด
2. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	52	48	-	-	-	0.90	มากที่สุด
3.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจ	45	53	2	-	-	0.88	มากที่สุด
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	56	42	1	1	-	0.91	มากที่สุด
5.การจัดที่นั่งรองรับการบริการ	45	53	2	-	-	0.88	มากที่สุด
6. การบริการน้ำดื่ม	52	42	6	-	-	0.90	มากที่สุด
7. ความสะอาดและเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	44	53	3	-	-	0.88	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ	35	25	23	10	7	0.74	มาก
9.จุดบริการอินเตอร์เน็ต	52	48	-	-	-	0.90	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**47.33**	**42.00**	**4.00**	**1.22**	**0.78**	**0.87**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช **พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉลี่ย เท่ากับ 0.87 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด** เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้าน จุดบริการอินเตอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 0.90 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือด้านป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน และด้านการจัดที่นั่งรองรับการบริการ และด้านการบริการน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะอาดและเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 0.84 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และ**ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก**

9.สรุปผลการประเมิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น ผู้หญิง มากกว่า ผู้ชาย (ร้อยละ 61) มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 52) รองลงมาคือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 29) ทางด้านการประกอบอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 55) รองลงมาคือผู้ที่ประกอบอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 15)

9.2 ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช **มีค่าเฉลี่ย 0.87 อยู่ในระดับมากที่สุด** ประชานชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในภาพรวมที่อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า **ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก**

10 อภิปรายผลการประเมิน

ในการประเมินความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลการประเมินออกเป็นรายด้าน ดังนี้

10.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลจากแบบประเมินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มากกว่า ผู้ชาย มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มากที่สุด ทางด้านการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิภาวะการศึกษา ระดับประถมศึกษามากที่สุด ทางด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

10.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการ

1.ป้ายประชาสัมพันธ์และป้านแสดงสถานที่การให้บริการ เห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	0.88
2.ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	0.90
3.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจ	ค่าเฉลี่ย	0.88
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	0.91
5.การจัดที่นั่งรองรับการบริการ	ค่าเฉลี่ย	0.88
6.การบริการน้ำดื่ม	ค่าเฉลี่ย	0.88
7.ความสะอาดและเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	0.84
8.การอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ	ค่าเฉลี่ย	0.74
9.จุดบริการอินเตอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย	0.90

จากการประเมินพบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม พบว่า ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 0.91 อยู่ในระดับมากที่สุด

11.ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตของคณะกรรมการการประเมินฯ

1.จากผลการประเมินความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั่งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างเพียง 100 คน ในการประเมินความคิดเห็นครั่งต่อไปควรจะนำหลักการทางสถิติมาใช้ตามหลักวิชาการ

2.ในการประเมินปีต่อไปควรกำหนดการประเมินแบบเชิงคุณภาพ ทำให้ผลการประเมินมีความชัดเจนมากกว่านี้

3.ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ ควรจัดให้มี ห้องน้ำ ทางลาด ทางเดิน ราวบันไดสำหรับรองรับการมาใช้บริการของผู้พิการ เพื่อให้ผู้บริการได้รับความสะดวก และปลอดภัยในการติดต่อราชการ

แบบสอบถาม

การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ
   - ( ) 1. ชาย
   - ( ) 2. หญิง

2. อายุ
   - ( ) 1. ต่ำกว่า 18 ปี
   - ( ) 2. 18 – 25 ปี
   - ( ) 3. 25 – 35 ปี
   - ( ) 4. 35 – 50 ปี
   - ( ) 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา
   - ( ) 1. ประถมศึกษา
   - ( ) 2. มัธยมศึกษา
   - ( ) 3. ปวช./ปวส./อนุปริญญา
   - ( ) 4. อนุปริญญา
   - ( ) 5. ปริญญาตรี
   - ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี
   - ( ) 7. อื่น ๆ

4. รายได้/เดือน
   - ( ) 1. ไม่เกิน 5,000 บาท
   - ( ) 2. 5,001-10,000 บาท
   - ( ) 3. 10,001-20,000 บาท
   - ( ) 4. 20,001-30,000 บาท
   - ( ) 5. 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพหลัก
   - ( ) 1. เกษตรกร
   - ( ) 2. ลูกจ้าง
   - ( ) 3. รับราชการ
   - ( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
   - ( ) 5. อื่น ๆ ระบุ...นักเรียน/นักศึกษา

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน ตามระดับความเห็นด้วย

(5= เห็นด้วยมากที่สุด ,4= เห็นด้วยมาก ,3=เห็นด้วยปานกลาง, 2= เห็นด้วยน้อย, 1= เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ประเด็นคำถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
2. มีความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องสำหรับการขอรับบริการท่านอ่านแล้วมีความเข้าใจ					
4. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การจัดที่นั่งรองรับการบริการ					
6. ที่บริการน้ำดื่ม					
7. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
8. การอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ					
9.จุดบริการอินเตอร์เน็ต					

ความคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี).....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่