

สรุปผลการตอบแบบสอบถาม จากประชาชนทั่วไปที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ละมใหม่พัฒนา จำนวน ๕๐ คน โดยทำการตอบแบบสอบถามเป็น ๓ ตอน ผลการตอบแบบสอบถามเป็นดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละได้ผลการ
วิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑. อายุ		
๑๕ – ๓๐ ปี	๒	๔
๓๑ – ๕๐ ปี	๑๖	๓๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๒๐	๔๐
๖๑ ปี ขึ้นไป	๑๒	๒๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖
หญิง	๒๗	๕๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐	๖๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๑	๒๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔	๘
ปริญญาตรี	๕	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๓	๖
เกษตรกร	๒๘	๕๖
รับจ้าง	๑๒	๒๔
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๑

๑. ผู้มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา
มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ
๒๔ และระดับอายุ ๑๕ – ๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิด
เป็นร้อยละ ๕๔

๓. ผู้มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

๔. มาขอรับบริการมากที่สุดคือผู้มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
๒. การใช้ Internet ตำบล	๕	๑๐
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๒
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๘	๑๖
๕. การชำระภาษีป้าย	๐	๐
๖. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๒	๒๔
๗. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
๘. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐	๐
๙. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๐	๐
๑๐.การขอมีเลขหมายประจำบ้าน	๔	๘
๑๑.การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๔
๑๒.การออกแบบอาคาร	๐	๐
๑๓.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๘	๓๖
๑๔.การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๐	๐
๑๕.การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
๑๖.การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
๑๗.การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
๑๘.อื่นๆ (ระบุ).....		
รวม	๕๐	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๒

เรื่องที่ผู้มาขอรับบริการติดต่อกันมากที่สุดคือเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมาคือการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ การใช้ Internet ตำบล จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การขอมีเลขหมายประจำบ้าน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

พฤติกรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. การให้การตอบรับจากเจ้าหน้าที่	๒๘(๕๖)	๒๑(๔๒)	๑(๒)		
๒. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๒๘(๕๘)	๒๐(๓๖)	๑(๒)		
๓. การให้บริการตรงตามความต้องการ	๓๒(๖๔)	๑๗(๓๔)	๑(๒)		
๔. ความรวดเร็วในการบริการ	๓๐(๖๐)	๑๙(๓๘)	๑(๒)		
๕. ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๒๖(๕๒)	๒๓(๔๖)	๑(๒)		
๖. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๒๗(๕๔)	๒๒(๔๔)	๑(๒)		
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ/จำนวนข้อ	๑๗๒/๖ = ๒๘.๖๖	๑๒๒/๖ = ๒๐.๓๓	๖/๖ = ๑		
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๒๘.๖๖X๕ = ๑๔๓	๒๐.๓๓X๔ = ๘๑	๑X๓ = ๓		
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	๑๔๓+๘๑+๓ = ๒๒๗				
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม/จำนวนผู้ตอบ	๒๒๗/๕๐ = ๔.๕๔ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ มีความพึงพอใจในระดับ <u>ระดับดีมาก</u>				

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ ๓

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อที่ ๑ การให้การตอบรับจากเจ้าหน้าที่ ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ระดับมาก ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๒ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ระดับมาก ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๓ การให้บริการตรงตามความต้องการ ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ระดับมาก ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๔ ความรวดเร็วในการบริการ ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ระดับมาก ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๕ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ระดับมาก ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

ข้อที่ ๖ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ผู้มาขอรับบริการเลือกตอบ มากที่สุด ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ระดับมาก ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ และระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

สรุปค่าประเมินรวม : ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละมใหม่พัฒนา ประจำปี ๒๕๖๒ คะแนนค่าเฉลี่ยทั้งหมดจำนวน ๑๓ ข้อ ได้เท่ากับ ๔.๕๔ อยู่ในระดับดีมาก คะแนนประเมินผลเท่ากับ ร้อยละ ๙๑ อยู่ในระดับดีมาก

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ร้อยละ ๙๐ – ๑๐๐	ความพึงพอใจระดับดีมาก
ร้อยละ ๘๐ – ๘๙	ความพึงพอใจระดับมาก
ร้อยละ ๗๐ – ๗๙	ความพึงพอใจระดับพอใช้
ร้อยละ ๖๐ – ๖๙	ความพึงพอใจระดับปรับปรุง
ร้อยละ ๕๐ – ๕๙	ความพึงพอใจระดับปรับปรุงเร่งด่วน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลแบบค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปรับปรุง
ระดับค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ – ๑.๕๐	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถ เนื่องจากค่อนข้างคับแคบ