



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง (ผ่านปลัด.อบต.)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สำหรับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลสรุปผลลัพท์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิชณัฐ กองจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางสุญาณิ นรมาตร์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางพรพรรณ บุญดี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนาวงศา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนาวงศา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

- จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๑ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--|--|---|----------|
| ๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง | <p style="text-align: center;">๕๑</p> <p style="text-align: center;">๕๐</p> | <p style="text-align: center;">๕๐.๕</p> <p style="text-align: center;">๔๙.๕</p> | |
| ๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๑๘ ปี ● ๑๘ - ๓๕ ปี ● ๓๖ - ๔๙ ปี ● ๕๐ ปีขึ้นไป | <p style="text-align: center;">๑</p> <p style="text-align: center;">๒๘</p> <p style="text-align: center;">๓๘</p> <p style="text-align: center;">๓๔</p> | <p style="text-align: center;">๑</p> <p style="text-align: center;">๒๗.๗</p> <p style="text-align: center;">๓๗.๖</p> <p style="text-align: center;">๓๓.๗</p> | |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ประถมศึกษา ● ปริญญาตรี ● ปวส. ● สูงกว่าปริญญาตรี | <p style="text-align: center;">๖๓</p> <p style="text-align: center;">๒๗</p> <p style="text-align: center;">๘</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">-</p> | <p style="text-align: center;">๖๒.๔</p> <p style="text-align: center;">๒๖.๗</p> <p style="text-align: center;">๗.๙</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">-</p> | |
| ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ(ตามจำนวนที่กรอกแบบสำรวจ) <ul style="list-style-type: none"> - ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ - ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ยื่นขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ - ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด - ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ - ยื่นขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร - ยื่นขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง - ยื่นขอช่วยเหลือสาธารณภัย - ขอจดทะเบียนพาณิชย์ - ยื่นขอรับรองทางสาธารณะ - ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <p style="text-align: center;">๓๙</p> <p style="text-align: center;">๒๑</p> <p style="text-align: center;">๑๗</p> <p style="text-align: center;">๑๐</p> <p style="text-align: center;">๘</p> <p style="text-align: center;">๗</p> <p style="text-align: center;">๖</p> <p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๑</p> | <p style="text-align: center;">๓๘.๘</p> <p style="text-align: center;">๒๐.๘</p> <p style="text-align: center;">๑๖.๘</p> <p style="text-align: center;">๙.๙</p> <p style="text-align: center;">๗.๙</p> <p style="text-align: center;">๖.๙</p> <p style="text-align: center;">๕.๙</p> <p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๑</p> | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๖-๔๙ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่อง ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต.ค.๖๓-ก.ย.๖๔) จำนวน ๑๐๑ ชุด

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕) | ผลลัพธ์ |
|--|---|-------------------------|--------------|------------------------|---------------------------|---------|
| | ดีมาก (๕) | ดี (๓) | พอใช้ (๒) | ควร ปรับปรุง (๑) | | |
| ๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ เห็นได้ง่าย | ๕๔ (ร้อยละ ๕๓.๔๗) | ๔๗ (ร้อยละ ๔๖.๕๓) | ๐ | ๐ | ๓.๕๕ | ดีมาก |
| ๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการ ปฏิบัติหน้าที่ | ๖๒ (ร้อยละ ๖๑.๓๙) | ๓๙ (ร้อยละ ๓๘.๖๑) | ๐ | ๐ | ๓.๖๑ | ดีมาก |
| ๓.ความสุภาพในการให้บริการ | ๖๐ (ร้อยละ ๕๙.๔๑) | ๔๑ (ร้อยละ ๔๐.๕๙) | ๐ | ๐ | ๓.๕๙ | ดีมาก |
| ๔.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ | ๕๙ (ร้อยละ ๕๘.๔๒) | ๔๒ (ร้อยละ ๔๑.๕๘) | ๐ | ๐ | ๓.๕๘ | ดีมาก |
| ๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ | ๕๗ (ร้อยละ ๕๖.๔๔) | ๔๔ (ร้อยละ ๔๓.๕๖) | ๐ | ๐ | ๓.๕๖ | ดีมาก |
| ๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความ ต้องการ | ๕๗ (ร้อยละ ๕๖.๔๕) | ๔๔ (ร้อยละ ๔๓.๕๖) | ๐ | ๐ | ๓.๕๖ | ดีมาก |
| ๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ | ๕๔ (ร้อยละ ๕๓.๔๗) | ๔๗ (ร้อยละ ๔๖.๕๓) | ๐ | ๐ | ๓.๕๕ | ดีมาก |
| ๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | ๕๙ (ร้อยละ ๕๘.๔๒) | ๔๒ (ร้อยละ ๔๑.๕๘) | ๐ | ๐ | ๓.๕๘ | ดีมาก |
| ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ | $\frac{๔๖๒}{๘} = ๕๗.๗๕$ | $\frac{๓๔๖}{๘} = ๔๓.๒๕$ | | | | |
| คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม * ค่าคะแนน | $๕๗.๗๕ * ๔ = ๒๓๑$ | $๔๓.๒๕ * ๓ = ๑๒๙.๗๕$ | | | | |
| คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้) | ๒๓๑+๑๒๙.๗๕=๓๖๐.๗๕ | | | | | |
| คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ | $\frac{๓๖๐.๗๕}{๑๐๑} = ๓.๕๗$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๕๗ มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก | | | | | |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | ๓.๕๗ | ดีมาก |
| ร้อยละ | | | | | ๘๙.๒๕ | |

*การหาค่าเฉลี่ยรวม $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ} * ๑๐๐}{\text{จำนวนข้อ}}$ = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} * \text{การหาร้อยละ} * \text{ค่าเฉลี่ยรวม} * ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน (๔)}}$

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๕

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพัชรณัฐ์ กองจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน