



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑.๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง (ผ่านปลัด อบต.)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไว้จำนวน ๒ ช่องทาง ได้แก่ แบบออนไลน์ ผ่านคิวอาร์โค้ด และแบบเอกสาร ณ จุดบริการ สำหรับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผล สรุปผลลัพธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๖ ราย จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิชญ์ภรณ์ กองจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางสุญานี นรมাত্র)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางพรพรรณ บุญดี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนาวงศา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสละ เลี้ยววงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

- จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๖ คน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป			
๑. เพศ			
• หญิง	๔๕	๓๑.๘๐	
• ชาย	๒๑	๖๘.๒๐	
๒. อายุ			
• ตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป	๒๗	๔๐.๙๐	
• ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๒๖	๓๙.๔๐	
• ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี	๑๒	๑๘.๒๐	
• ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๑.๐๐	
๓. ระดับการศึกษา			
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๒	๔๘.๕๐	
• ปวส.	๑๗	๒๕.๘๐	
• ประถมศึกษา	๑๔	๒๑.๒๐	
• ปริญญาตรี	๓	๓	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ(ตามจำนวนที่กรอกแบบสำรวจ)			
- ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๒๕	๓๗.๙๐	
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	๓๐.๓๐	
- ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗	๑๐.๖๐	
- ยื่นขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๖	๙.๑๐	
- ยื่นขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๕	๗.๖๐	
- ยื่นขออนุญาตปลูกสร้าง	๒	๓.๐๐	
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑	๑.๕๐	
- ยื่นขอช่วยเหลือสาธารณภัย	-	-	
- ขอจดทะเบียนพาณิชย์	-	-	
- ยื่นขอรับรองทางสาธารณะ	-	-	
- ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๐ ซึ่งอายุตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่อง ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค.๖๔-ก.ย.๖๕) จำนวน ๖๖ ชุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				ค่าเฉลี่ย ระดับ (๔)	ผลลัพธ์
	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)		
๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๖๕ (ร้อยละ ๙๘.๔๘)	๑ (ร้อยละ ๑.๕๒)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	๖๕ (ร้อยละ ๙๘.๔๘)	๑ (ร้อยละ ๑.๕๒)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๓.ความสุภาพในการให้บริการ	๖๖ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
๔.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ	๖๖ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ	๖๔ (ร้อยละ ๙๖.๙๗)	๒ (ร้อยละ ๓.๐๓)	-	-	๓.๙๖	ดีมาก
๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๖๖ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๓.๕๔	ดีมาก
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๖ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๓.๕๘	ดีมาก
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๕๒๔}{๘} = ๖๕.๕๐$	$\frac{๔}{๘} = ๐.๕๐$				
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : $\text{ความถี่สะสม} * \text{ค่าคะแนน}$	$๖๕.๕๐ * ๔ = ๒๖๒$	$๐.๕๐ * ๓ = ๑.๕๐$				
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๒๖๒ + ๑.๕๐ = ๒๖๓.๕๐$					
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๒๖๓.๕๐}{๖๖} = ๓.๙๙$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๙๙ มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก					
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๙๙	ดีมาก
ร้อยละ					๙๙.๗๕	

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

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับ ดีมาก
ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๕



(ลงชื่อ).....

(นางสาวพัชรณัฐ กองจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน