



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑.๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจช่องทางการสื่อสาร การติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง (ผ่านปลัด อบต.)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการต่อช่องทางการสื่อสาร การติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อรวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะ สำหรับนำไปปรับปรุงการให้บริการช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในการนี้สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อช่องทางการสื่อสาร การติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗ ราย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจ ที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิชณกัญญา กองจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-

(นางสุญญา นรมาตร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-

(นางพรพรรณ บุญดี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนางศา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

-

(นายสละ เลี้ยงวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสาร การติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗ คน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป			
๑. เพศ			
• หญิง	๑๖	๕๙.๓๐	
• ชาย	๑๑	๔๐.๗๐	
๒. อายุ			
• ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๒๑	๗๗.๘๐	
• ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี	๕	๑๘.๕๐	
• ตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑	๓.๗๐	
• ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-	
๓. ระดับการศึกษา			
• ปวส.	๑๖	๕๙.๓๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๙	๓๓.๓๐	
• ปริญญาตรี	๒	๗.๔๐	
• ประถมศึกษา	-	-	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
ส่วนที่ ๒ ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อ กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง (ตามจำนวนที่กรอกแบบสำรวจ)			
- ช่องทางออนไลน์	๒๖	๙๖.๓๐	
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง www.nonthonglang.go.th	๑๓	๕๐.๐๐	
- เพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง	๑๓	๕๐.๐๐	
- Line องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง	-	-	
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@nonthonglang.go.th	-	-	
- ยื่นโดยตรง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง	๑	๓.๗๐	
- โทรศัพท์ ๐-๔๔๐๐-๑๓๐๔	-	-	
- ตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น	-	-	
- ไปรษณีย์ปกปิด	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๐ อายุระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปวส.คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกติดต่อ สอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็น ช่องทางออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
จากผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค.๖๔-ก.ย.๖๕) จำนวน ๒๗ ชุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				ค่าเฉลี่ย ระดับ (๔)	ผลลัพธ์
	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)		
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จาก ช่องทางสื่อสาร ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	๒๓ (ร้อยละ ๘๕.๑๙)	๔ (ร้อยละ ๑๔.๘๑)	-	-	๓.๘๕	ดีมาก
๒. มีความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการจากช่องทาง สื่อสาร	๒๒ (ร้อยละ ๘๑.๔๘)	๕ (ร้อยละ ๑๘.๕๒)	-	-	๓.๘๑	ดีมาก
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	๒๗ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๑. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส/การใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่ สุภาพ	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๒๙)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๑)	-	-	๓.๙๖	ดีมาก
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๘)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๒)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕ (ร้อยละ ๙๒.๕๙)	๒ (ร้อยละ ๗.๔๑)	-	-	๓.๙๓	ดีมาก
๓. ความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสาร ๑. มีช่องทางเลือกใช้บริการติดต่อสอบถามและแสดงความคิดเห็น ได้หลายรูปแบบ	๒๕ (ร้อยละ ๙๒.๕๙)	๒ (ร้อยละ ๗.๔๑)	-	-	๓.๙๓	ดีมาก
๒. มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๘)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๒)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๓. อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพียงพอต่อการรับบริการ	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๒๙)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๑)	-	-	๓.๙๖	ดีมาก
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ	$\frac{๒๒๒}{๙} = ๒๔.๖๗$	$\frac{๒๑}{๙} = ๒.๓๓$				
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม * ค่าคะแนน	$๒๔.๖๗ * ๔ = ๙๘.๖๘$	$๒.๓๓ * ๓ = ๖.๙๙$				
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๙๘.๖๘ + ๖.๙๙ = ๑๐๕.๖๗$					
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ	$\frac{๑๐๕.๖๗}{๒๗} = ๓.๙๑$					
ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๙๑ มีความพึงพอใจในระดับ ดีมาก						
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๙๑	ดีมาก
ร้อยละ					๙๗.๗๕	

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

การแปลผลจากคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

๓.๕๑ - ๔.๐๐ หมายถึง ระดับดีมาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับดี

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับพอใช้

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการช่องทางสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕



(ลงชื่อ).....

(นางสาวพัชรณัฐ กงจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ต่อช่องทาง ทางการสื่อสาร การติดต่อสอบถามหรือขอ ข้อมูล หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนน ทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565

การตอบกลับ 27 รายการ

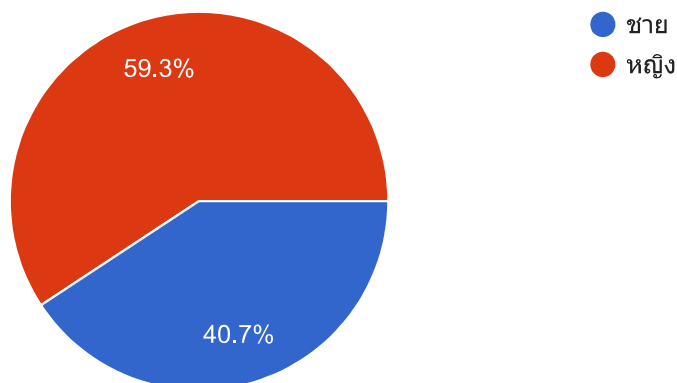
เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

 [คัดลอก](#)

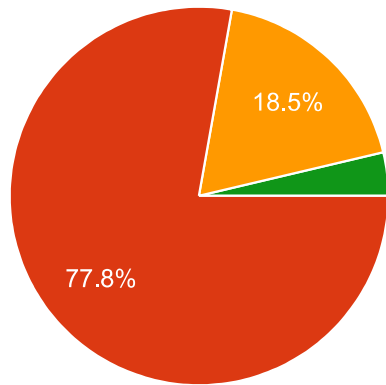
คำตอบ 27 ข้อ



อายุ



คำตอบ 27 ข้อ

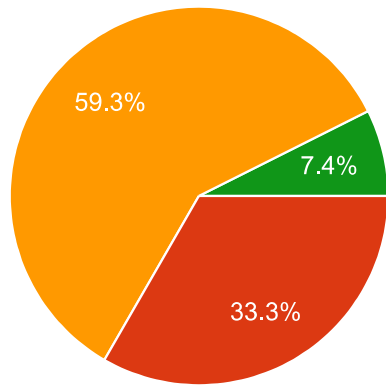


- ต่ำกว่า 18 ปี
- ระหว่าง 18-35 ปี
- ระหว่าง 36-49 ปี
- ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา



คำตอบ 27 ข้อ

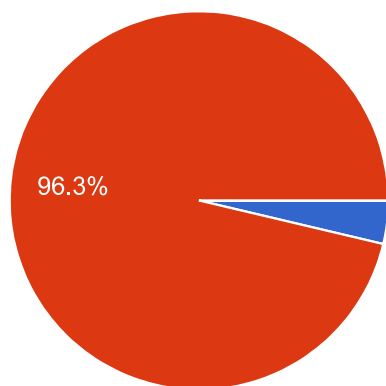


- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา/ปวช.
- ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่า ปริญญาตรี
- อื่น/ กำลังศึกษา

ส่วนที่ 2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อ กับองค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองหลาง



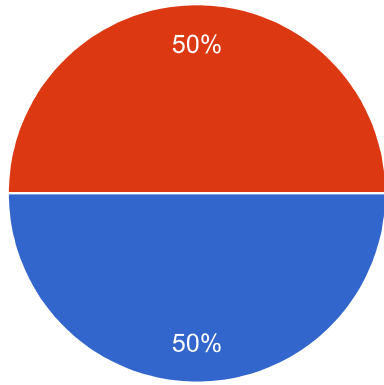
คำตอบ 27 ข้อ



- ยื่นโดยตรง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง
- ช่องทางออนไลน์
- โทรศัพท์ 0-4400-1304
- ตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น
- ไปรษณีย์ปกปิด

ช่องทางออนไลน์

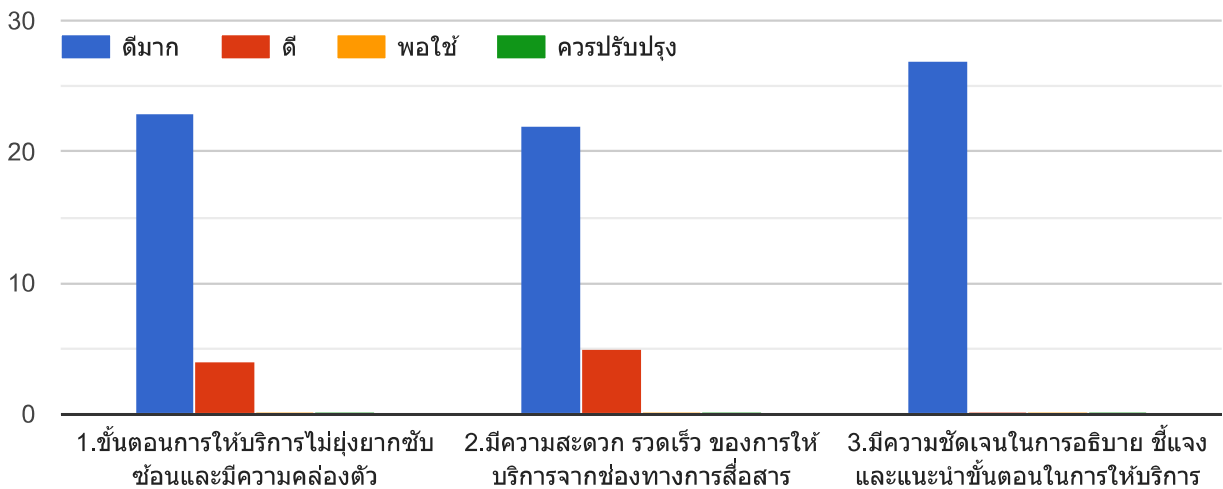




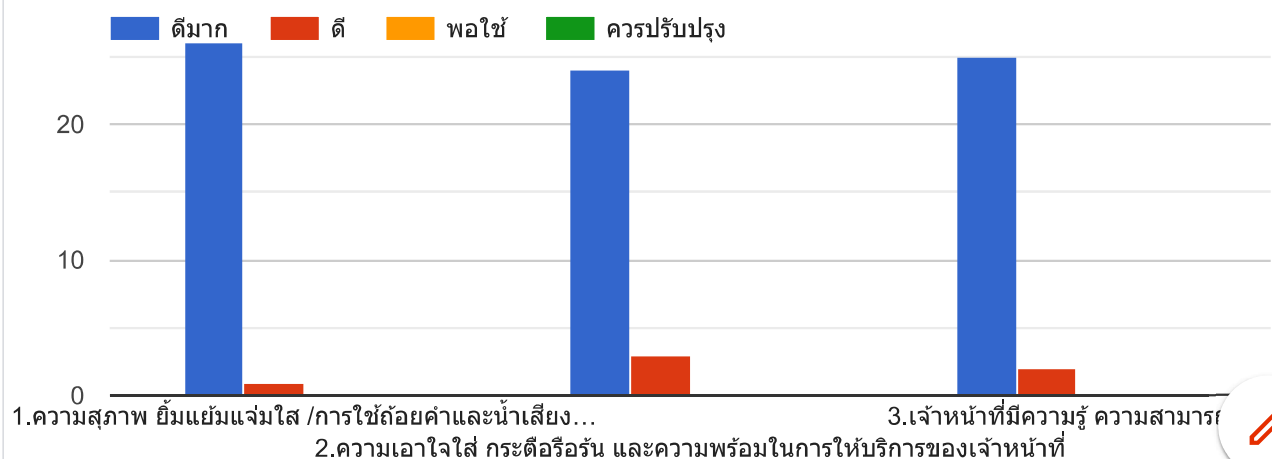
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
www.nonthonglang.go.th
- เพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง
- Line: @945tfdxh
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง : saraban@nonthonglang.go.th

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากช่องทางสื่อสาร

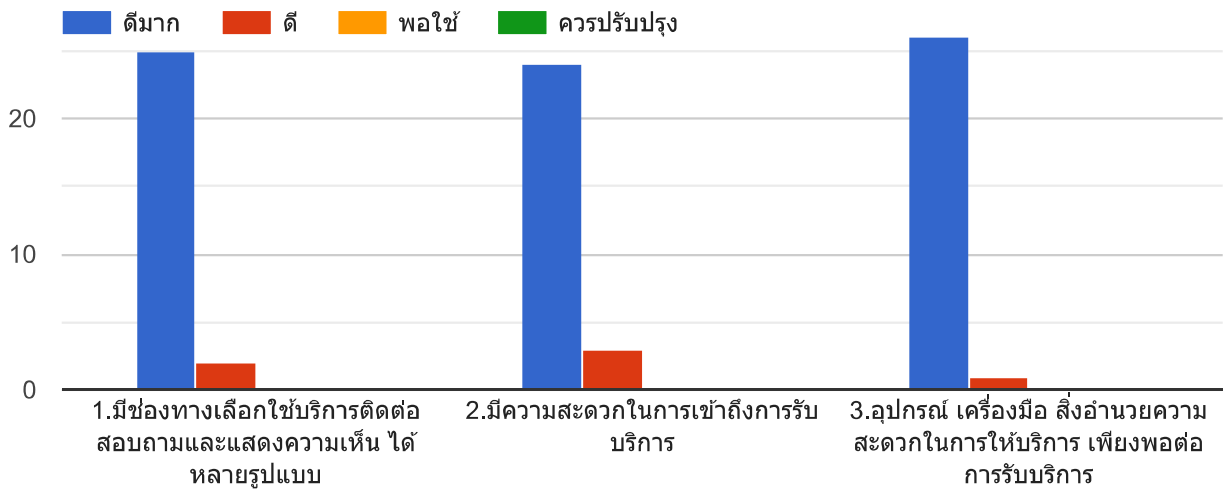


2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



3. ความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร

คัดลอก



ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ ต่อการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนทองกลาง

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหานี้ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



แบบประเมินความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร การติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็น
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ต่อช่องทางสื่อสาร การติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565

แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะ สำหรับนำไปปรับปรุงการให้บริการช่องทางการสื่อสาร การติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะตามความเป็นจริง

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ชาย
 หญิง

2 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่า 18 ปี
 ระหว่าง 18-35 ปี
 ระหว่าง 36-49 ปี
 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3 การศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา/ปวช.
 ปวส.
 ปริญญาตรี
 สูงกว่า ปริญญาตรี
 อื่น/ กำลังศึกษา

- 4 ส่วนที่ 2 ช่องทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อ กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง *
ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ยื่นโดยตรง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง *ข้ามไปที่คำถามข้อ 6*
- ช่องทางออนไลน์
- โทรศัพท์ 0-4400-1304 *ข้ามไปที่คำถามข้อ 6*
- ตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น *ข้ามไปที่คำถามข้อ 6*
- ไปรษณีย์ปกติ *ข้ามไปที่คำถามข้อ 6*

ช่องทางออนไลน์

เลือกช่องทางออนไลน์ที่ท่านติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

- 5 ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง www.nonthonglang.go.th
- เพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง
- Line: @945tfdxh
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง : saraban@nonthonglang.go.th

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ระดับเกณฑ์ความพึงพอใจ มีดังนี้ ดีมาก เท่ากับ 4 ดี เท่ากับ 3 พอใช้ เท่ากับ 2 ควรปรับปรุง เท่ากับ 1

6 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากช่องทางการสื่อสาร *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.ขั้น ตอน การให้ บริการ ไม่ยุ่ง ยากซับซ้อน และมี ความ คล่อง ตัว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.มี ความ สะดวก รวดเร็ว ของการ ให้ บริการ จาก ช่อง ทางการ สื่อสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.มี ความ ชัดเจน ในการ อธิบาย ชี้แจง และ แนะนำ ขั้นตอน ในการ ให้ บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ความ สุขภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใส /การใช้ ถ้อยคำและ น้ำเสียงที่ สุภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมใน การให้ บริการของ เจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความ สามารถใน การให้ บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ที่แจ่มชัด สงสัย ให้คำ แนะนำ ช่วย แก้ปัญหา ได้อย่างถูก ต้อง น่าเชื่อ ถือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 3. ความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสาร *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางเลือกให้บริการติดต่อสอบถามและแสดงความเห็นได้หลายรูปแบบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. อุปกรณ์เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอต่อการรับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ต่อการปรับปรุงช่องทางสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลวง

9
