



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑.๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง (ผ่านปลัด อบต.)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไว้จำนวน ๒ ช่องทาง ได้แก่ แบบออนไลน์ ผ่านคิวอาร์โค้ด และแบบเอกสาร ณ จุดบริการ สำหรับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผล สรุปผลลัพท์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตามจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗ ราย จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิชญ์ภรณ์ กองจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางสุภาณี นรมาตร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางพรพรรณ บุญดี)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนาวงศา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสละ เลี้ยงวงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
 - จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๗ คน

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป			
๑. เพศ			
● หญิง	๑๘	๖๖.๗๐	
● ชาย	๙	๓๓.๓๐	
๒. อายุ			
● ตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๔๔.๔๐	
● ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๗	๒๕.๙๐	
● ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี	๗	๒๕.๙๐	
● ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๓.๗๐	
๓. ระดับการศึกษา			
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๔๐.๗๐	
● ประถมศึกษา	๙	๓๓.๓๐	
● ปวส.	๓	๑๑.๑๐	
●ปริญญาตรี	๓	๑๑.๑๐	
● อื่นๆ/กำลังศึกษา	๑	๓.๗๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ(ตามจำนวนที่กรอกแบบสำรวจ)			
- ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๖	๒๒.๒๐	
- ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕	๑๘.๕๐	
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔	๑๔.๘๐	
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	๑๑.๑๐	
- ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๗.๔๐	
- ยื่นขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๑	๓.๗๐	
- ยื่นขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑	๓.๗๐	
- ขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๓.๗๐	
- อื่นๆ			
ติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือน มิถุนายน ๖๖	๑	๓.๗๐	
ติดต่อสอบถามข้อมูลโครงการกิจกรรมสาธารณสุข	๑	๓.๗๐	
ขอยืมวัสดุ กรวยจราจร	๑	๓.๗๐	
ยื่นขอรับเงินสงเคราะห์งานศพ	๑	๓.๗๐	
ส่งเอกสารเพื่อเข้าร่วมโครงการส่งเสริมอาชีพ	๑	๓.๗๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๐ ซึ่งอายุตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่อง ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕-ก.ย.๖๖) จำนวน ๒๗ ชุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				ค่าเฉลี่ยระดับ (๔)	ผลลัพธ์
	ดีมาก (๔)	ดี (๓)	พอใช้ (๒)	ควรปรับปรุง (๑)		
๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๓๐)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๐)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	๒๗ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
๓.ความสุภาพในการให้บริการ	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๙)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๑)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๔.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๓๐)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๐)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๖ (ร้อยละ ๙๖.๓๐)	๑ (ร้อยละ ๓.๗๐)	-	-	๓.๙๘	ดีมาก
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๙)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๑)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๔ (ร้อยละ ๘๘.๘๙)	๓ (ร้อยละ ๑๑.๑๑)	-	-	๓.๘๙	ดีมาก
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๗ (ร้อยละ ๑๐๐)	-	-	-	๔.๐๐	ดีมาก
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๒๐๔}{๘} = ๒๕.๕๐$	$\frac{๑๒}{๘} = ๑.๕๐$				
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม * ค่าคะแนน	$๒๕.๕๐ * ๔ = ๑๐๒$	$๑.๕๐ * ๓ = ๔.๕๐$				
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)	$๑๐๒ + ๔.๕๐ = ๑๐๖.๕๐$					
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด : $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๑๐๖.๕๐}{๒๗} = ๓.๙๔$					
ค่าเฉลี่ยรวม					๓.๙๔	ดีมาก
ร้อยละ					๙๘.๕๐	

*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-

บทสรุป จากแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทองกลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ในระดับ ดีมาก ระดับค่าเฉลี่ยรวม ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๐



(ลงชื่อ).....

(นางสาวพัชรณัฐ กองจันทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566

การตอบกลับ 27 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

วัน/เดือน/ปี ที่เข้ารับบริการ ณ จุดบริการ

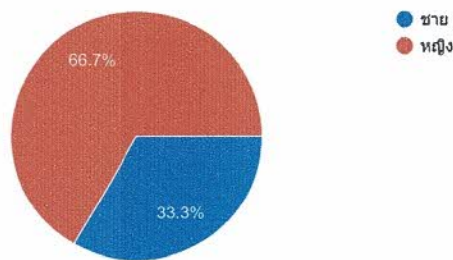
คำตอบ 27 ข้อ

ต.ค. 2022	4
พ.ค. 2023	28 2
มิ.ย. 2023	8 2 16 2 19 23 26 29 2 30
ก.ค. 2023	3 5 11 24
ส.ค. 2023	18 3 22 3
ก.ย. 2023	11 19 2 29

เพศ

คำตอบ 27 ข้อ

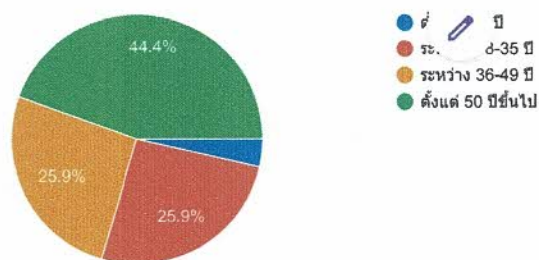
คัดลอก



อายุ

คำตอบ 27 ข้อ

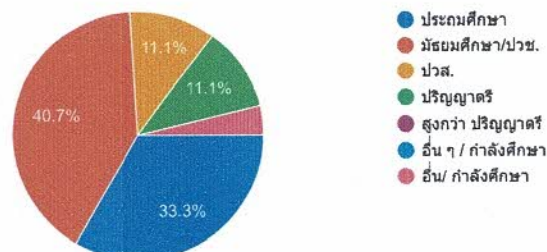
คัดลอก



การศึกษา

คำตอบ 27 ข้อ

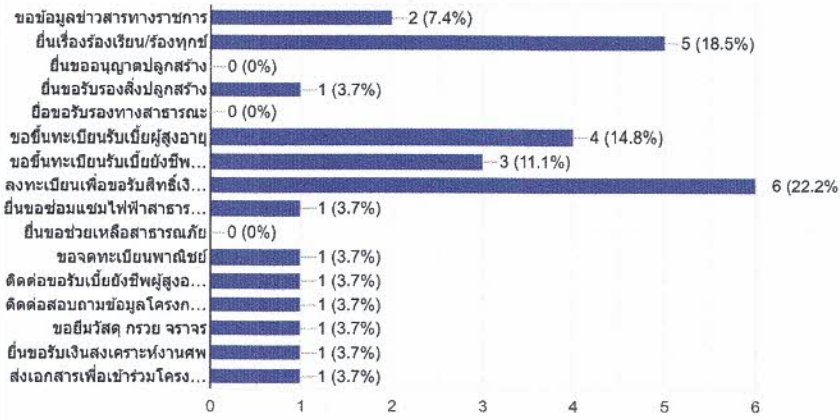
คัดลอก



ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

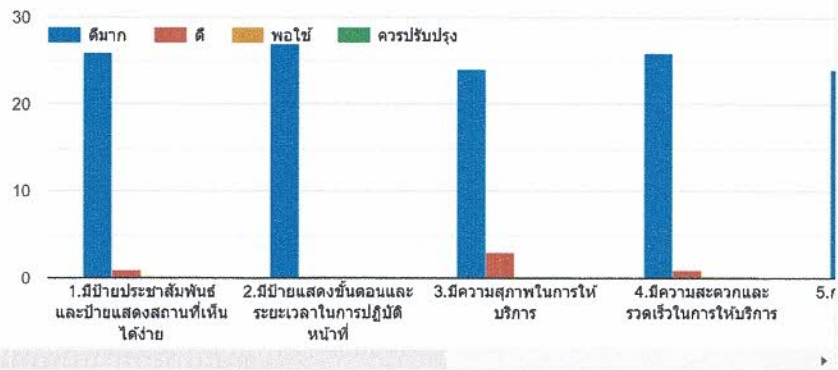
คัดลอก

คำตอบ 27 ข้อ



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คัดลอก



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

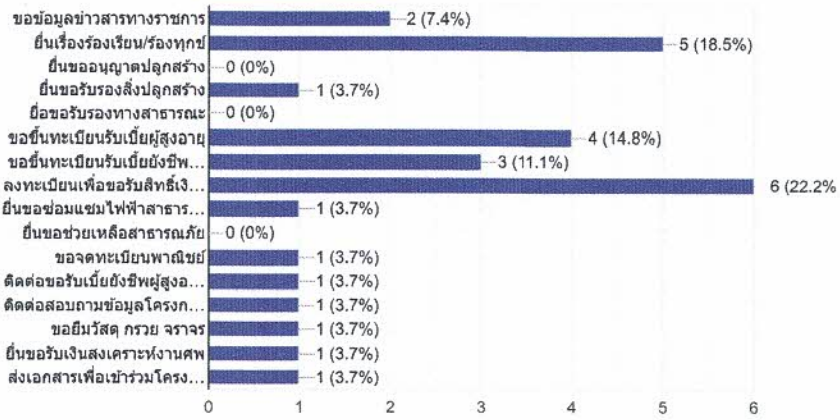
Google ฟอรัม



ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

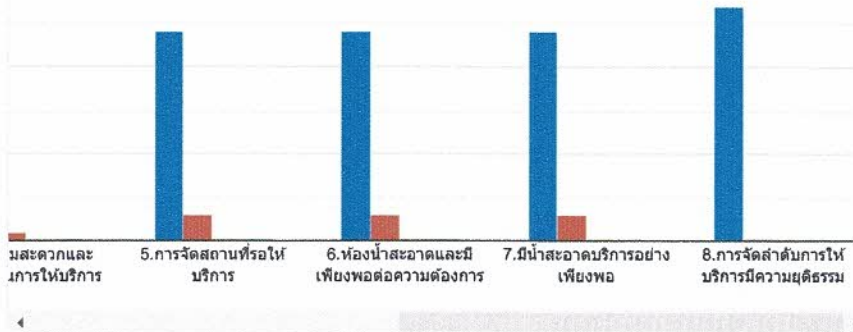
คัดลอก

คำตอบ 27 ข้อ



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คัดลอก



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม



แบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



ประเมินความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะ สำหรับนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะตามความเป็นจริง

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1 วัน/เดือน/ปี ที่เข้ารับบริการ ณ จุดบริการ *

ตัวอย่าง: 7 มกราคม 2019

2 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

3 อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ต่ำกว่า 18 ปี

ระหว่าง 18-35 ปี

ระหว่าง 36-49 ปี

ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

4 การศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

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

5 ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ *

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

- ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ยื่นขออนุญาตปลูกสร้าง
- ยื่นขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- ยื่นขอรับรองทางสาธารณะ
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยผู้สูงอายุ
- ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
- ยื่นขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ยื่นขอช่วยเหลือสาธารณภัย
- ขอจดทะเบียนพาณิชย์
- อื่นๆ: _____

6 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ *

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

(เลือกได้มากกว่าหนึ่งช่อง)

	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.มีป้าย ประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดง สถานที่เห็น ได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.มีป้ายแสดง ขั้นตอนและ ระยะเวลาใน การปฏิบัติ หน้าที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.มีความ สุภาพในการ ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.มีความ สะดวกและ รวดเร็วในการ ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.การจัด สถานที่รอให้ บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.ห้องน้ำ สะอาดและมี เพียงพอต่อ ความต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.มีน้ำสะอาด บริการอย่าง เพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.การจัด ลำดับการให้ บริการมีความ ยุติธรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เนื้อหานี้ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

แบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะ สำหรับนำไปปรับปรุงให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะตามความเป็นจริง

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. วัน/เดือน/ปี ที่เข้ารับบริการ ณ จุดบริการ*
๒. เพศ* ชาย หญิง
๓. อายุ* ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี ตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป
๔. ระดับการศึกษา*
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี อื่น/กำลังศึกษา

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ*

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| <input type="checkbox"/> ยื่นขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> ยื่นขอรับรองสิ่งปลูกสร้าง |
| <input type="checkbox"/> ยื่นขอรับรองทางสาธารณะ | <input type="checkbox"/> ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> ขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | <input type="checkbox"/> ขอขึ้นทะเบียนรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด |
| <input type="checkbox"/> ขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ | <input type="checkbox"/> ขอช่วยเหลือสาธารณภัย |
| <input type="checkbox"/> ขอจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> เรื่องอื่นๆ..... |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ*

ระดับเกณฑ์ความพึงพอใจ มีดังนี้ ดีมาก=๔ ดี=๓ พอใช้=๒ ควรปรับปรุง=๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	๔	๓	๒	๑
๑.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่				
๓.ความสุภาพในการให้บริการ				
๔.ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕.การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ				
๗.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

รูปภาพ จุดประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง

