



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด ฯ

ที่ นม ๘๖๑๐๑/๔๕๐

วันที่

๕ ต.ค. ๖๔

เรื่อง สรุปผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ชุด
๒.แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ ชุด

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ได้ทำการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงาน และปรับปรุงหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ และความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๓ อยู่ในระดับเกณฑ์การประเมินระดับ “มาก” รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จ.ส.อ.

(ภัทรพล กุณทองแดง)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายอำนาจ ปราบมะเริง)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางอัจฉรา พิพัฒน์ศักดิ์ภักดี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน รักษาาราชแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน
อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน
อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน
อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
1.ชาย	45	36.89	
2.หญิง	55	45.08	
รวม	100	81.97	
2. อายุ			
1.อายุต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
2.อายุ 21 - 40 ปี	28	22.95	
3.อายุ 41 - 60 ปี	40	32.79	
4.อายุ 60 ปีขึ้นไป	12	9.84	
รวม	100	81.97	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
1 ประถมศึกษา	40	32.79	
2 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	55	45.08	
3 ปริญญาตรี	5	4.10	
4 สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม	100	81.97	
4. อาชีพของผู้มารับบริการ			
1 เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	38	31.15	
2 ผู้ประกอบการ	20	16.39	
3 ประชาชนผู้รับบริการ	25	20.49	
4 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	12	9.84	
5 อื่น ๆ	5	4.10	
รวม	100	81.97	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1. ด้านเวลาการให้บริการ									
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	55	38	5	1	1	100	4.45	0.73	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	57	35	5	1	2	100	4.44	0.80	มาก
รวม	112	73	10	2	3	200	4.45	0.77	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	50	40	5	3	2	100	4.33	0.86	มาก
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	55	39	3	2	1	100	4.45	0.74	มาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	58	30	7	3	2	100	4.39	0.89	มาก
รวม	163	109	15	8	5	300	4.39	0.83	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	60	21	15	2	2	100	4.35	0.94	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	55	31	10	3	1	100	4.36	0.85	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	60	30	5	3	2	100	4.43	0.87	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	56	36	3	3	2	100	4.41	0.85	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	58	29	5	4	4	100	4.33	1.02	มาก
รวม	174	95	13	10	8	300	4.38	0.91	มาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	58	35	3	2	2	100	4.45	0.82	มาก
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	50	40	4	3	3	100	4.31	0.91	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	52	38	5	3	2	100	4.35	0.86	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	52	38	4	3	3	100	4.33	0.92	มาก
รวม	154	116	13	9	8	300	4.36	0.88	มาก

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน

อบต.หินโคน อำเภอ จักราช จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
1. ด้านเวลา	88.80	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	87.80	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	87.52	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.20	มาก
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	87.83	มาก
สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ "มาก"		