



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

ที่ นฐ ๗๘๖๐๑/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบล/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกท่าน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชนของสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธีสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางเปรมฤดี มีหมู่)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญญาไม้ คุ่มพะเนียด)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เพื่อโปรดพิจารณา


ลงชื่อ

(นางนฤมล ชัยยะ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

/เรียน นาย...

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เพื่อโปรดพิจารณา


ลงชื่อ 

(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

พิจารณาแล้ว

- รับทราบและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ลงชื่อ 

(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

งานบริการ : งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง งานบริการ : งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)
ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	
เพศชาย	๓๔
เพศหญิง	๖๖
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๕๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๓
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๓๔
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓
ปริญญาตรี	๒๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

รับราชการ	๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๖
รับจ้าง	๑๕
เกษตรกร	๕๓
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๑๕	๘๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓	๒๗	๗๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒๘	๗๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔	๑๐	๘๖
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๙	๘๐
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๙๑
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๒๗	๗๐
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๒๘	๗๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๕	๙๕
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๑๒	๘๔
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๙
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๘๗

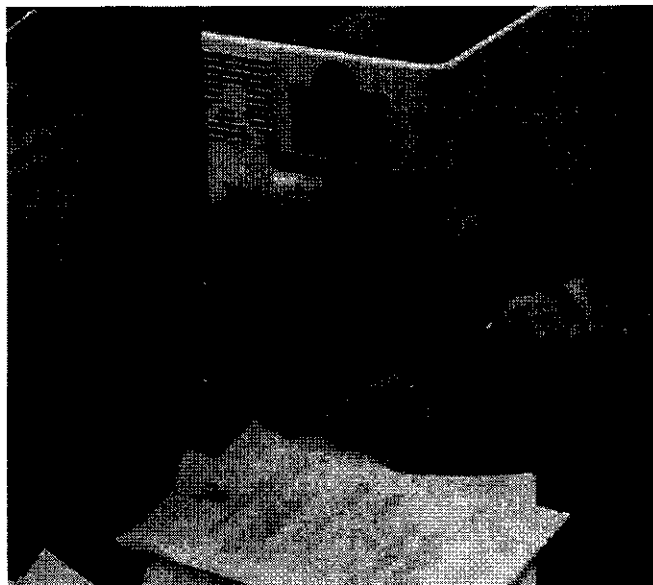
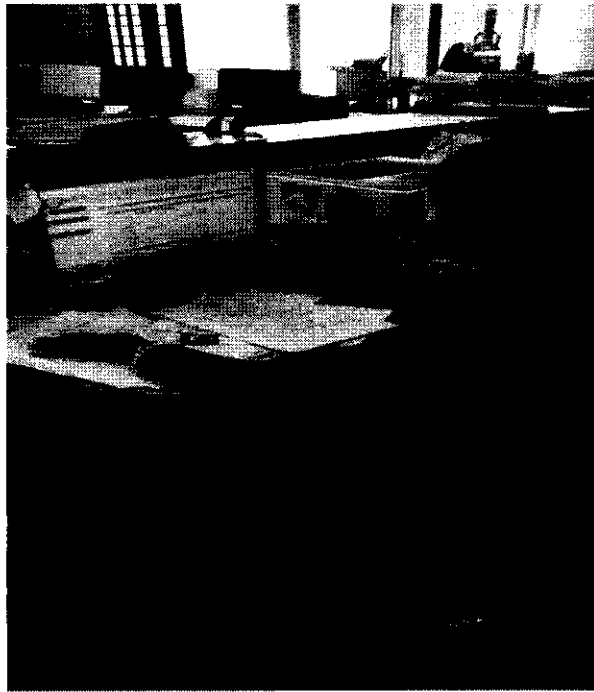
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๑๖	๗๙
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๙๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๕๖	๒๗๘	๑,๕๖๖

<p>ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕</p> $= \frac{๕๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๒.๙๕ \%$	<p>พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓</p> $= \frac{๒๗๘ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๑๔.๖๓ \%$	<p>พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒</p> $= \frac{๑,๕๖๖ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๘๒.๔๒ \%$
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้
 จำนวนผู้มาใช้บริการงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน กลุ่มประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมิน
 สรุปได้ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ ๕๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ คน |
| ๒. พึงพอใจ ๒๗๘ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ คน |
| ๓. พึงพอใจมาก ๑,๕๖๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ คน |

มีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบเนกประสงค์ (Smart Card Reader)



**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน**

คำชี้แจง แบบสอบถาม

๑. เพื่อให้ผู้จัดได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. โปรดเติมเครื่องหมาย และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี
 ๕๑-๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. วุฒิการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง เกษตรกร

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
๓) ผลการบริการในภาพรวม			