



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ที่ นม ๗๘๒๐๑.๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง (ผ่านปลัด อบต.)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สำหรับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลสรุปผลลัพท์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชรณัฐ กงจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- พัชรีพร...

(นางสุภาณี นรมาตร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- พิธีพร...

(นางพรพรรณ บุญดี)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- สิทธิ...

(นายสุวัฒน์ สิงห์กาญจนาวงศา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ศุภ...

(นายโยธิน วิทยาวิโรจน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 118 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	46	39	
● หญิง	72	61	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 18 ปี	-	-	
● 18 - 35 ปี	38	32.2	
● 36 - 49 ปี	46	39	
● 50 ปีขึ้นไป	34	28	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	42	34.80	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	41	34.70	
● ปวช./ปวส.	25	21.2	
● อนุปริญญา	3	2.50	
● ปริญญาตรี	7	5.90	
● สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.8	
4. เรื่องที่ขอรับบริการ			
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	2	1.8	
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	16	14.5	
- การใช้ อินเทอร์เน็ตตำบล	2	1.8	
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	13	11.8	
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-	
- การชำระภาษีป้าย	1	0.9	
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-	
- การติดต่อลงทะเบียน/ขอ รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	29	26.4	
- การติดต่อลงทะเบียน/ขอ รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	9	8.2	
- การติดต่อลงทะเบียน/ขอ รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเรื้อรัง	-	-	
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	7	6.4	
- ขอจดทะเบียนพาณิชย์	3	2.7	
- อื่นๆ	28	25.5	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 36-49 ปี
คิดเป็นร้อยละ 39 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.80
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่อง ติดต่อลงทะเบียน/ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 26.4

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				ร้อยละ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	
1.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	115	3	0	0	3.89
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	114	4	0	0	3.86
3.ความสุภาพในการให้บริการ	115	3	0	0	3.89
4.ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	112	6	0	0	3.79
5.การจัดสถานที่รอให้บริการ	113	5	0	0	3.83
6.ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ	115	3	0	0	3.89
7.มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	116	2	0	0	3.93
8.การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	115	3	0	0	3.89
รวมคะแนนทั้งสิ้น สูตร (30.97 /8 *100/4)					96.78

สรุป

- 1.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.25 (3.89*100/4)
- 2.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96.5
- 3.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ความสุภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.25
- 4.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.75
- 5.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
การจัดสถานที่รอให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.75
- 6.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการคิดเป็นร้อยละ 97.25
7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 98.25
- 8.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 97.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.78

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพัชรณัฐ์ กองจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน