



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนัก ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โทร ๐ ๔๒๑๙ ๙๗๕๐

ที่ นพ ๗๑๑๐๑/-

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างในการบริการประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ สำนักปลัด จำนวน ๕๐ ราย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ (รายละเอียดปรากฏดังเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายศิริโรจน์ โพธิ์สุวรรณ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด..... เห็นควรดำเนินการประเมินทุกปี ในปี ๒๕๖๖ เพื่อประเมินผลการทำงาน
นางนงนภัทร แสงระวี
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางนงนภัทร แสงระวี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....

(นางอัมพร ศรีหนองบัว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....

(นางสาวจิตติยา พลหาราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....

(นายชัยณรงค์ โคตรราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัด
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักปลัด ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๓๐
หญิง	๓๕	๗๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๖๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๓๐
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย
โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อยู่ในช่วงต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖
และมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๒	๗	๑	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๑	๖	๓	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๐	๑๐	๐	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๙	๑๑	๐	๐	๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑	๘	๑	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๔๕	๓	๒	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๘	๘	๔	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๔๒	๘	๐	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๓๗	๙	๔	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๓	๖	๑	๐	๐

การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ

น้ำหนักต่างกัน

จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทาง

สถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n) / n$$

$$\text{คือสูตร} = (B \times 5) + (C \times 4) + (D \times 3) + (E \times 2) + (F \times 1) / 50$$

$$\text{สูตรการหาร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม ๒๕๐}}$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย

ตั้งแต่ ๔.๐๐ ดีมาก

๓.๕๐-๓.๙๙ ดี

๓.๐๐-๓.๔๙ พอใช้

๒.๕๐-๒.๙๙ ควรปรับปรุง

น้อยกว่า ๒.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

หาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ ในที่นี้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน จึงได้ $n=50$

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	B	C	D	E	F	G	เฉลี่ย	ความพึงพอใจร้อยละ	ระดับค่าเฉลี่ย
	A ระดับความคิดเห็น					คะแนนเต็ม ๒๕๐			
	๕	๔	๓	๒	๑	คะแนนได้			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๙๕.๘๐	
ข้อ ๑	๔๒	๗	๑	๐	๐	๒๔๑	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๑	๖	๓	๐	๐	๒๓๘	๔.๗๖	๙๕.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๒๔๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๔	๓๙	๑๑	๐	๐	๐	๒๓๙	๔.๗๘	๙๕.๖๐	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๙๕.๖๐	
ข้อ ๑	๔๑	๘	๑	๐	๐	๒๔๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๕	๓	๒	๐	๐	๒๔๓	๔.๘๖	๙๗.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๓๘	๘	๔	๐	๐	๒๓๔	๔.๖๘	๙๓.๖๐	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๙๕.๖๐	
ข้อ ๑	๔๒	๘	๐	๐	๐	๒๔๒	๔.๘๔	๙๖.๘๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๓๗	๙	๔	๐	๐	๒๓๓	๔.๖๖	๙๓.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๓	๖	๑	๐	๐	๒๔๒	๔.๘๔	๙๖.๘๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย							๔.๗๘	๙๕.๖๗	

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ เท่ากับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘ อยู่ในระดับดีมาก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ที่ นพ ๗๙๑๐๔/-

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างในการบริการประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ กองคลัง จำนวน ๕๐ ราย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาววันทนี ศรีจันทร์)

ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

- ฝือฝือฝือ

ลงชื่อ

(นางสาวจิตยา พลหาราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ทราบ

ลงชื่อ

(นายชัยณรงค์ โคตรราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
อำเภอปลาลปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัด
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาลปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองคลัง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖
หญิง	๒๗	๕๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๐
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๖	๓๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย
โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี ตามลำดับ
ส่วนช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ไม่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓	๗	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๐	๖	๔	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๐	๘	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๙	๘	๓	๐	๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑	๗	๒	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๔๔	๔	๒	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗	๗	๖	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๓๘	๗	๕	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๓๗	๖	๗	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๒	๗	๑	๐	๐

การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ

น้ำหนักต่างกัน

จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทาง

สถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n) / n$$

$$\text{คิอสูตร} = (B \times 5) + (C \times 4) + (D \times 3) + (E \times 2) + (F \times 1) / 50$$

สูตรการหาร้อยละ = คะแนนที่ได้ x 100
คะแนนเต็ม 250

ระดับคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.00 ดีมาก
3.50-3.99 ดี
3.00-3.49 พอใช้
2.50-2.99 ควรปรับปรุง
น้อยกว่า 2.50 ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

หาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ ในที่นี้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน จึงได้ $n=50$

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	B	C	D	E	F	G	เฉลี่ย	ความพึงพอใจร้อยละ	ระดับค่าเฉลี่ย
	A ระดับความคิดเห็น					คะแนนเต็ม ๒๕๐ คะแนนได้			
	๕	๔	๓	๒	๑				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๙๕.๓๐	
ข้อ ๑	๔๓	๗	๐	๐	๐	๒๔๓	๔.๘๖	๙๗.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๐	๖	๔	๐	๐	๒๓๖	๔.๗๒	๙๔.๔๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๐	๘	๒	๐	๐	๒๓๘	๔.๗๖	๙๕.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๔	๓๙	๘	๓	๐	๐	๒๓๖	๔.๗๒	๙๔.๔๐	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๙๔.๙๓	
ข้อ ๑	๔๑	๗	๒	๐	๐	๒๓๙	๔.๗๘	๙๕.๖๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๔	๔	๒	๐	๐	๒๔๒	๔.๘๔	๙๖.๘๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๓๗	๗	๖	๐	๐	๒๓๑	๔.๖๒	๙๒.๔๐	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๙๓.๘๗	
ข้อ ๑	๓๘	๗	๕	๐	๐	๒๓๓	๔.๖๖	๙๓.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๓๗	๖	๗	๐	๐	๒๓๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๒	๗	๑	๐	๐	๒๔๑	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย							๔.๗๔	๙๔.๗๐	

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.93 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.87 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.70 ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับดีมาก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โทร 0 4219 9750

ที่ นพ 79105/--

วันที่ ๒๕ ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างในการบริการประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามจากประชาชน ผู้มาใช้บริการ สำนักปลัด จำนวน 50 ราย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.54 (รายละเอียดปรากฏดังเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

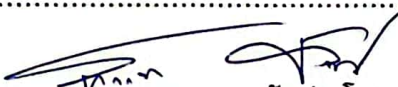
(ลงชื่อ).....

(นายสาวณปภัช คำเพชรดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นผู้อำนวยการกอง

ช่าง.....


(นายแสงทอง แบ่นประโคน)

ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

- เพื่อโปรดทราบ


(นางสาวทิตยา พลหาราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

.....

(นายชัยณรงค์ โคตรราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัด
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองช่าง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๔๐
หญิง	๓๐	๖๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๖๐
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย
โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ **ข้อมูลด้านอายุ** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐ อยู่ในช่วงต่ำกว่า ๒๐ ปี และมากกว่า
๖๐ ปี ขึ้นไป ไม่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓	๕	๒	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๒	๗	๑	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๓๙	๙	๒	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๑๐	๐	๐	๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑	๗	๒	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๔๐	๖	๔	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗	๗	๖	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๔๒	๖	๐	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๓๖	๙	๕	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๐	๗	๓	๐	๐

การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ

น้ำหนักต่างกัน

จึงต้องใช้สูตรการคำนวณทาง

สถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n) / n$$

$$\text{คือสูตร} = (B \times 5) + (C \times 4) + (D \times 3) + (E \times 2) + (F \times 1) / 50$$

สูตรการหาร้อยละ = คะแนนที่ได้ x 100
คะแนนเต็ม 250

ระดับคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.00 ดีมาก
3.50-3.99 ดี
3.00-3.49 พอใช้
2.50-2.99 ควรปรับปรุง
น้อยกว่า 2.50 ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

หาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ ในที่นี้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน จึงได้ $n=50$

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	B	C	D	E	F	G	เฉลี่ย	ความพึงพอใจร้อยละ	ระดับค่าเฉลี่ย
	A ระดับความคิดเห็น					คะแนนเต็ม ๒๕๐ คะแนนได้			
	๕	๔	๓	๒	๑				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๙๕.๙๐	
ข้อ ๑	๔๓	๕	๒	๐	๐	๒๔๑	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๒	๗	๑	๐	๐	๒๔๑	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๓๙	๙	๒	๐	๐	๒๓๗	๔.๗๔	๙๔.๘๐	ดีมาก
ข้อ ๔	๔๐	๑๐	๐	๐	๐	๒๔๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๙๔.๑๓	
ข้อ ๑	๔๑	๗	๒	๐	๐	๒๓๙	๔.๗๘	๙๕.๖๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๐	๖	๔	๐	๐	๒๓๖	๔.๗๒	๙๔.๔๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๓๗	๗	๖	๐	๐	๒๓๑	๔.๖๒	๙๒.๔๐	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๙๓.๖๐	
ข้อ ๑	๔๒	๖	๐	๐	๐	๒๓๔	๔.๖๘	๙๓.๖๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๓๖	๙	๕	๐	๐	๒๓๑	๔.๖๒	๙๒.๔๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๐	๗	๓	๐	๐	๒๓๗	๔.๗๔	๙๔.๘๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย							๔.๗๓	๙๔.๕๔	

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.13 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.54 ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.73 อยู่ในระดับดีมาก



สำนักปลัด อบต. โคกสว่าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โทร ๐ ๔๒๑๙ ๙๗๕๐

ที่ นพ ๗๙๑๐๘/-

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างในการบริการประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ สำนักปลัด จำนวน ๕๐ ราย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๙ (รายละเอียดปรากฏดังเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุวัฒน์ ศรีหนองหำ)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....เพื่อโปรดทราบ

(นางอัมพร ศรีหนองหำ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวติติยา พลหาราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....ทราบ

(นายชัยณรงค์ โคตรราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

**รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัด
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถาม
เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมองค์การบริหาร
ส่วนตำบลโคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๒
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๓๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๕	๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๘
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย
โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อยู่ในช่วงต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒
และอยู่ในช่วงมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘ ตามลำดับ

รูปที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๐	๓๐	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๕	๓๕	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๐	๓๙	๑	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘	๓๐	๒	๐	๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๙	๔๐	๑	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๖	๔๒	๒	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐	๓๙	๑	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๘	๔๑	๑	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๑๐	๔๐	๐	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๕	๕	๐	๐	๐

การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ

น้ำหนักต่างกัน

จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทาง

สถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n) / n$$

$$\text{หือสูตร} = (B \times 5) + (C \times 4) + (D \times 3) + (E \times 2) + (F \times 1) / 50$$

สูตรการหาค่าเฉลี่ย = คะแนนที่ได้ $\times 100$

คะแนนเต็ม 250

ระดับคะแนนเฉลี่ย

ตั้งแต่ 4.00 ดีมาก

3.50-3.99 ดี

3.00-3.49 พอใช้

2.50-2.99 ควรปรับปรุง

น้อยกว่า 2.50 ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

หาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ ในที่นี้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน จึงได้ $n=50$

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	B	C	D	E	F	G	เฉลี่ย	ความพึงพอใจร้อยละ	ระดับค่าเฉลี่ย
	A ระดับความคิดเห็น					คะแนนเต็ม ๒๕๐ คะแนนได้			
	๕	๔	๓	๒	๑				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๘๖.๐๐	
ข้อ ๑	๒๐	๓๐	๐	๐	๐	๒๒๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๑๕	๓๕	๐	๐	๐	๒๑๕	๔.๓๐	๘๖.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๑๐	๓๙	๑	๐	๐	๒๐๙	๔.๑๘	๘๓.๖๐	ดีมาก
ข้อ ๔	๑๘	๓๐	๒	๐	๐	๒๑๖	๔.๓๒	๘๖.๔๐	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๘๒.๘๐	
ข้อ ๑	๙	๔๐	๑	๐	๐	๒๐๘	๔.๑๖	๘๓.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๖	๔๒	๒	๐	๐	๒๐๔	๔.๐๘	๘๑.๖๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๑๐	๓๙	๑	๐	๐	๒๐๙	๔.๑๘	๘๓.๖๐	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๘๘.๒๗	
ข้อ ๑	๘	๔๑	๑	๐	๐	๒๐๗	๔.๑๔	๘๒.๘๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๑๐	๔๐	๐	๐	๐	๒๑๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๕	๕	๐	๐	๐	๒๔๕	๔.๙๐	๙๘.๐๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย							๔.๒๙	๘๕.๖๙	

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.27 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.80 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 85.69 ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับดีมาก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง โทร ๐ ๔๒๑๙ ๙๗๕๐

ที่ นพ ๗๙๑๑๑/-

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่างในการบริการประชาชน โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการกองสวัสดิการจำนวน ๕๐ ราย และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ (รายละเอียดปรากฏดังเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุไรลักษณ์ ปุ่มเป้า)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น.....

เพื่อโปรดทราบ

(นายอุดมการ มุงคุณ)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวทิตยา พลหาราช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง.....

ลงนาม

(นายชัยณรงค์ โคตราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง

อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในสังกัด
กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองสวัสดิการสังคม ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการกองสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกสว่าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อกองสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้าน	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	๓๔
หญิง	๓๓	๖๖
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๔๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๓๘
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๘	๑๖
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย
โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๔ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘ อยู่ในช่วงมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๖
และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓	๗	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๑	๕	๔	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๒	๗	๑	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๑๐	๒	๐	๐
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐	๘	๒	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๔๒	๕	๓	๐	๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๘	๗	๕	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๔๒	๖	๒	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๓๗	๘	๕	๐	๐
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๒	๖	๒	๐	๐

การหาค่าเฉลี่ยแบบประเมินความพึงพอใจ

น้ำหนักต่างกัน

จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทาง

สถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n) / n$$

$$\text{คี่สูตร} = (B \times 5) + (C \times 4) + (D \times 3) + (E \times 2) + (F \times 1) / 50$$

$$\text{สูตรการหาร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม ๒๕๐}}$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ ๔.๐๐ ดีมาก
 ๓.๕๐-๓.๙๙ ดี
 ๓.๐๐-๓.๔๙ พอใช้
 ๒.๕๐-๒.๙๙ ควรปรับปรุง
 น้อยกว่า ๒.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

หาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ ในที่นี้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน จึงได้ $n=50$

ประเด็นความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการแต่ละด้าน	B	C	D	E	F	G	เฉลี่ย	ความพึงพอใจร้อยละ	ระดับค่าเฉลี่ย
	A ระดับความคิดเห็น					คะแนนเต็ม ๒๕๐ คะแนนได้			
	๕	๔	๓	๒	๑				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๙๕.๗๐	
ข้อ ๑	๔๓	๗	๐	๐	๐	๒๔๓	๔.๘๖	๙๗.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๑	๕	๔	๐	๐	๒๓๗	๔.๗๔	๙๔.๘๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๒	๗	๑	๐	๐	๒๔๑	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
ข้อ ๔	๓๘	๑๐	๒	๐	๐	๒๓๖	๔.๗๒	๙๔.๔๐	ดีมาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๙๔.๖๗	
ข้อ ๑	๔๐	๘	๒	๐	๐	๒๓๘	๔.๗๖	๙๕.๒๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๔๒	๕	๓	๐	๐	๒๓๙	๔.๗๘	๙๕.๖๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๓๘	๗	๕	๐	๐	๒๓๓	๔.๖๖	๙๓.๒๐	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๙๔.๙๓	
ข้อ ๑	๔๒	๖	๒	๐	๐	๒๔๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	ดีมาก
ข้อ ๒	๓๗	๘	๕	๐	๐	๒๓๒	๔.๖๔	๙๒.๘๐	ดีมาก
ข้อ ๓	๔๒	๖	๒	๐	๐	๒๔๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย							๔.๗๖	๙๕.๑๐	

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๓ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ อยู่ในระดับดีมาก