



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช  
ที่ นม ๗๕๐๐๑/กคสจ วนที่ ๒๒ กัญยาน ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งในระดับอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราชเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดยดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางกชลัดน์ พลอยนุช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น .....ทราบ

(นางพยณี แสนทวีสุข)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น .....ทราบ

(นายพุฒิพงษ์ ดุลยติธรรม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช

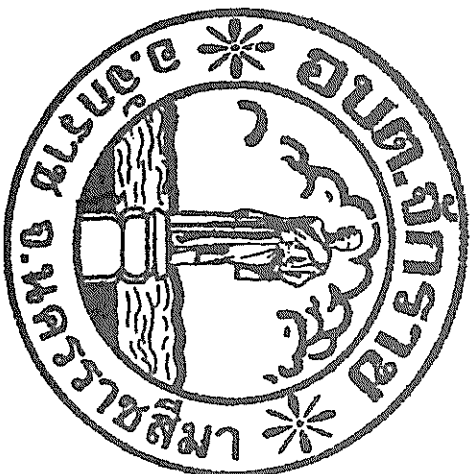
ความเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

(นายวศิณ จิรวัดลิต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจตุรราช

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจุกราช  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลจุกราช  
อำเภอจุกราช จังหวัดนครราชสีมา

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลจ๊กราช อำเภอจ๊กราช จังหวัดนครราชสีมา**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ๊กราช อำเภอจ๊กราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจ๊กราช ให้มากที่สุดโดยมีการดำเนินการดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา  
ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการได้แก่  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยค่าตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

จากผลการประเมินพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ๊กราช อำเภอจ๊กราช จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดดังนี้

|                                    |                     |
|------------------------------------|---------------------|
| ลำดับที่ ๑ ด้านเวลา                | คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๘ |
| ลำดับที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ |
| ลำดับที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๑ |
| ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ |

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด ๘๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป                                                                                                                                                                | จำนวน<br>(คน)       | ร้อยละ                          | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------|
| ๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชาย</li> <li>- หญิง</li> </ul>                                                                                              | ๒๗<br>๕๓            | ๓๓.๗๕<br>๖๖.๒๕                  |          |
| ๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>- ๒๑ - ๔๐ ปี</li> <li>- ๔๑ - ๖๐ ปี</li> <li>- มากกว่า ๖๐ ปี</li> </ul>                              | ๒<br>๒๓<br>๔๔<br>๑๑ | ๒.๕๐<br>๒๘.๗๕<br>๕๕.๐๐<br>๑๓.๗๕ |          |
| ๓. ระดับการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประถมศึกษา</li> <li>- มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า</li> <li>- ปริญญาตรี</li> <li>- สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul> | ๖๐<br>๑๒<br>๘<br>-  | ๗๕.๐๐<br>๑๕.๐๐<br>๑๐.๐๐<br>-    |          |

เรื่องที่ขอรับบริการ

- การชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขยายเขตไฟฟ้า
- การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอาคาร
- การลงทะเบียนเกิดแรกเกิด
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์

| หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ                | ระดับความพึงพอใจ (คน) |    |    |   |   | $\bar{x}$ | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-----------------------|----|----|---|---|-----------|--------|
|                                       | ๕                     | ๔  | ๓  | ๒ | ๑ |           |        |
| ๑. ด้านเวลา                           | ๓๖                    | ๓๐ | ๑๔ | - | - | ๔.๒๘      | ๘๕.๕๐  |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด |                       |    |    |   |   |           |        |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ         | ๔๕                    | ๓๕ | -  | - | - | ๔.๕๖      | ๗๑.๒๕  |
| รวม                                   |                       |    |    |   |   | ๔.๔๒      | ๘๘.๓๘  |

| หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ                                                       | ระดับความพึงพอใจ (คน) |    |   |   |   | Σ    | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|---|---|---|------|--------|
|                                                                              | ๕                     | ๔  | ๓ | ๒ | ๑ |      |        |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                   | ๔๐                    | ๓๒ | ๖ | ๒ | - | ๔.๓๘ | ๘๗.๕๐  |
| ๒.๑ การติดต่อฝ่ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |                       |    |   |   |   |      |        |
| ๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง                                          | ๗๖                    | ๔  | - | - | - | ๔.๙๕ | ๙๔.๐๐  |
| เช่น มาก่อนต้องได้ให้บริการก่อน                                              |                       |    |   |   |   |      |        |
| รวม                                                                          |                       |    |   |   |   | ๔.๖๖ | ๙๓.๒๕  |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                              | ระดับความพึงพอใจ (คน) |    |   |   |   | Σ   | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|---|---|---|-----|--------|
|                                                                                                         | ๕                     | ๔  | ๓ | ๒ | ๑ |     |        |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                              | ๖๖                    | ๑๔ | - | - | - | ๘๐  | ๗๖.๕๐  |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                              |                       |    |   |   |   |     |        |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                      | ๖๕                    | ๑๔ | ๑ | - | - | ๘๐  | ๗๖.๐๐  |
| ๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่และไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๗๕                    | ๕  | - | - | - | ๘๐  | ๗๘.๗๕  |
| ๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       | ๗๔                    | ๔  | ๒ | - | - | ๘๐  | ๗๘.๐๐  |
| รวม                                                                                                     |                       |    |   |   |   | ๔๘๗ | ๗๗.๓๑  |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                           | ระดับความพึงพอใจ (คน) |    |   |   |   | $\bar{x}$ | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|---|---|---|-----------|--------|
|                                                                                      | ๕                     | ๔  | ๓ | ๒ | ๑ |           |        |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                            | ๕๕                    | ๒๓ | ๒ | - | - | ๔.๖๖      | ๙๓.๒๕  |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายบอกจุดบริการ                                                    |                       |    |   |   |   |           |        |
| ๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๕๔                    | ๒๐ | ๕ | ๑ | - | ๔.๕๙      | ๙๑.๗๕  |
| ๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                     | ๖๑                    | ๑๔ | ๕ | - | - | ๔.๗๐      | ๙๔.๐๐  |
| รวม                                                                                  |                       |    |   |   |   | ๔.๖๕      | ๙๓.๐๐  |

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช  
 คิดเป็นร้อยละดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา                | ๘๘.๓๘  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๓.๒๕  |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๗.๓๑  |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ๙๓.๐๐  |

จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจักราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๘ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ อยู่ในระดับดี ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑ อยู่ในระดับดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ อยู่ในระดับดี

| หมายเหตุ | ระดับความพึงพอใจ  |           |
|----------|-------------------|-----------|
| ๕        | ระดับดีมาก        | ๑๐๐ %     |
| ๔        | ระดับดี           | ๙๐ – ๙๙ % |
| ๓        | ระดับปานกลาง      | ๗๐ – ๘๙ % |
| ๒        | ระดับพอใช้        | ๕๐ – ๖๙ % |
| ๑        | ระดับต้องปรับปรุง | ๐ – ๔๙ %  |