



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ โทร.๐-๕๕๒๒-๗๑๘๐

ที่ อบ ๗๔๓๐๑/๓๕๕

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ โดยการสุ่มตัวอย่างแก่กลุ่มผู้มาขอใช้บริการจำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ได้ดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่ ทราบ ตามรายละเอียดที่แนบพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปพน บุ่งทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ว่าที่ ร.ต.

(อนวัชณ์ คำมี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายเสริม ภิญญะพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกลางใหญ่

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน**  
**ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (CittiZen Feedback)**  
**ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๓	๔๓
หญิง	๕๗	๕๗
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๔	๔
๑๘ - ๓๕ ปี	๔๙	๔๙
๓๖ - ๕๐ ปี	๓๒	๓๒
สูงกว่า ๕๐ ปี	๑๐	๑๐
	๕	๕
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๙	๑๙
มัธยมศึกษา	๓๙	๓๙
ปวช./ปวส.	๒๓	๒๓
อนุปริญญา	๑๐	๑๐
ปริญญาตรี	๙	๙
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ (ไม่มี)	-	-
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๔๑	๔๑
ลูกจ้าง	๒๗	๒๗
รับราชการ	๗	๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๒
อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๑๓

## ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๔.๕๕	มากที่สุด	๑
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓.๘๑	มาก	๖
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๔.๑๖	มาก	๕
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๐	มากที่สุด	๔
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔.๒๕	มากที่สุด	๓
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๔.๔๗	มากที่สุด	๒
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๔.๕๕	มากที่สุด	๑
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๔.๒๕	มากที่สุด	๓
	รวม	๔.๘๒		

คะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ยรวม)

$$\frac{\text{ค่าเฉลี่ย ข้อ (๑)+(๒)+(๓)+(๔)+(๕)+(๖)+(๗)+(๘)+(๙)+(๑๐)}{\text{ข้อประเมิน}} = \text{ค่าเฉลี่ยรวม}$$

### วิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie&Morgan) และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชาชนเท่ากับ ๐.๕ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ๕% และระดับความเชื่อมั่น ๙๖.๔

### ความหมายระดับความพึงพอใจ

- ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจ มาก
- ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจ น้อย
- ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน แยกเป็นชาย ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ และหญิง ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (CittiZen Feedback)

ในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔.๘๒ เท่ากับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ ซึ่งพิจารณาตามหัวข้อการประเมิน ดังนี้

- ลำดับที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ข้อ ๑ และข้อ ๗ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย และมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ
- ลำดับที่ ๒ ข้อ ๖ คือ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
- ลำดับที่ ๓ ข้อ ๕ และ ข้อ ๘ คือ การจัดสถานที่รอให้บริการ และการจัดลำดับการให้บริการมี

ความยุติธรรม

- ลำดับที่ ๔ ข้อ ๔ คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
- ลำดับที่ ๕ ข้อ ๓ คือ ความสุภาพในการให้บริการ
- ลำดับที่ ๖ ข้อ ๒ คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน

- ไม่มี