



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.ท่าลาดขาว

ที่ นม ๓๐๑๙๐/

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว อำเภอ
โชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการบริการสาธารณะ
ของตำบลท่าลาดขาว ให้มีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี นั้น

บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งสรุปลผลการสำรวจความพึง
พอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางทัศนีย์ ฉุนกระโทก)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)

(นายเฉลิมเกียรติ ศรีพลพิทักษ์)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

(ลงชื่อ)

(นางสาวปาริชาติ เอื้อนกิ่ง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

ความเห็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวปาริชาติ เอื้อนกิ่ง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว
อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๕๐ คน ดังนี้

๑. การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ คน
๒. การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย จำนวน ๔๗ คน
๓. การให้บริการด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน/คน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๙	๔๖
หญิง	๘๑	๕๔
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	๐
อายุ ๑๘ - ๔๐ ปี	๒๙	๑๙
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๗๖	๕๑
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๕	๓๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘๐	๕๓
มัธยมศึกษา	๓๗	๒๕
อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.	๑๘	๑๒
ปริญญาตรี/โท	๙	๖
อื่นๆ	๖	๔
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิ สาหกิจ	๑๐	๗
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๒๔	๑๖
ค้าขาย	๑๒	๘
เกษตรกร	๙๐	๖๐
อื่นๆ	๑๔	๙
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๕. สถานภาพ		
โสด	๓๙	๒๖
สมรส	๘๔	๕๖
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	๒๗	๑๘
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ เพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี การศึกษาอยู่ระดับประถมศึกษา อาชีพ เกษตร และสถานภาพสมรส

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

กิจกรรมและภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (ร้อยละ)				
	ด้าน กระบวนการ / ขั้นตอน การ ให้บริการ ของ หน่วยงาน	ด้าน ช่องทาง ในการ ให้บริการ	ด้าน พฤติกรรม ของ เจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	ด้าน ความ พึง พอใจ ต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้าน คุณภาพ การ ให้บริการ
๑. การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ คน	๘๙	๗๗	๙๒	๘๘	๙๕
๒. การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย จำนวน ๔๗ คน	๘๕	๘๐	๘๔	๘๘	๘๖
๓. การให้บริการด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๕๐ คน	๙๑	๙๑	๙๖	๙๑	๙๑
รวม%	๘๘	๗๙	๙๑	๘๙	๙๑

จากตารางที่ ๒ พบว่ากิจกรรมและภารกิจของการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย การให้บริการด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จากผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ลำดับที่ ๒ คือ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดขาว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ อยู่ในระดับมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆผ่านทาง line, facebook ,และเว็บไซต์ของหน่วยงาน อบต.ท่าลาดขาว

๗.๒ มีแบบแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลให้ประชาชน

๗.๓ เพิ่มเก้าอี้ไว้บริการประชาชนให้มากขึ้น

