



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ที่ นม ๘๙๐๐๑/๙๐๗

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ใช้เกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น ๔ ระดับดังนี้

๑. “ควรปรับปรุง”	ให้	๑	คะแนน
๒. “พอใช้”	ให้	๒	คะแนน
๓. “ดี”	ให้	๓	คะแนน
๔. “ดีมาก”	ให้	๔	คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยแต่ละคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนที่เลือก}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{๔ - ๑}{๔} = ๐.๗๕$$

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๐๐ - ๑.๗๕ คะแนน หมายถึง “อยู่ในเกณฑ์ระดับควรปรับปรุง”

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๗๖ - ๒.๒๕ คะแนน หมายถึง “อยู่ในเกณฑ์ระดับพอใช้”

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๒.๖๐ - ๓.๒๕ คะแนน หมายถึง “อยู่ในเกณฑ์ระดับดี”

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๓.๒๖ - ๔.๐๐ คะแนน หมายถึง “อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก”

สำนักปลัด

งานสวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ	ชาย	๓	คน	หญิง	๗	คน
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	คน	๒๑ ปี - ๓๕ ปี	๕	คน
	๓๖ ปี - ๕๐ ปี	๒	คน	๕๑ ปี ขึ้นไป	๓	คน
๓. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๗	คน	ปริญญาตรี	๓	คน
	ปริญญาโท	-	คน	ปริญญาเอก	-	คน
๔. อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	คน	พนักงานบริษัท	๑	คน
	ธุรกิจส่วนตัว	๒	คน	รับจ้างทั่วไป	๕	คน
	เกษตรกร	๒	คน	อื่นๆ	-	คน

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	๖	๔		
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗	๒	๑	
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๗	๒	๑	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗	๓		
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕	๕		
๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗	๓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๖	๔		
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๕	๕		
๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕	๕		
รวม	๕๕	๓๓	๒	

สรุปความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สำนักปลัด งานสวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด
 คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ (๓.๘๒/๔ X ๑๐๐ = ๙๕.๕๖)

กองช่าง

การขออนุญาตเกี่ยวกับอาคาร/การขอเลขที่บ้าน/การแจ้งจุดดิน/การแจ้งถมดิน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ	ชาย	๗	คน	หญิง	๓	คน
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	คน	๒๑ ปี - ๓๕ ปี	๔	คน
	๓๖ ปี - ๕๐ ปี	๔	คน	๕๑ ปี ขึ้นไป	๒	คน
๓. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔	คน	ปริญญาตรี	๕	คน
	ปริญญาโท	๑	คน	ปริญญาเอก	-	คน
๔. อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	คน	พนักงานบริษัท	๒	คน
	ธุรกิจส่วนตัว	๓	คน	รับจ้างทั่วไป	๒	คน
	เกษตรกร	๒	คน	อื่นๆ	-	คน

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	๕	๕		
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖	๔		
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๘	๒		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖	๒	๒	
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗	๓		
๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕	๓	๒	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๗	๓		
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๗	๓		
๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖	๔		
รวม	๕๗	๒๙	๔	

สรุปความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ กองช่าง การขออนุญาตเกี่ยวกับอาคาร/การขอเลขที่บ้าน/การแจ้งจุดดิน/การแจ้งถมดิน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ (๓.๘๓/๔ X ๑๐๐ =๙๕.๗๕)

กิจการประปา ติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา / การรับชำระค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ	ชาย	๗	คน	หญิง	๓	คน
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	คน	๒๑ ปี - ๓๕ ปี	๒	คน
	๓๖ ปี - ๕๐ ปี	๕	คน	๕๑ ปี ขึ้นไป	๓	คน
๓. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕	คน	ปริญญาตรี	๔	คน
	ปริญญาโท	๑	คน	ปริญญาเอก	-	คน
๕. อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	คน	พนักงานบริษัท	๓	คน
	ธุรกิจส่วนตัว	๑	คน	รับจ้างทั่วไป	๒	คน
	เกษตรกร	-	คน	อื่นๆ	๒	คน

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	๒	๘		
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔	๕	๑	
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๓	๗		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๗		
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔	๖		
๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓	๖	๑	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๓	๗		
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๔	๕	๑	
๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔	๖		
รวม	๓๐	๕๗	๓	

สรุปความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ กองช่าง กิจการประปา ติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา / การรับชำระค่าน้ำประปา
คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ (๓.๙๙/๔ X ๑๐๐ = ๙๔.๗๕)

กองคลัง

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย/จดทะเบียนพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐ ราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ	ชาย	๓	คน	หญิง	๗	คน
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	คน	๒๑ ปี – ๓๕ ปี	๓	คน
	๓๖ ปี – ๕๐ ปี	๓	คน	๕๑ ปี ขึ้นไป	๑	คน
๓. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔	คน	ปริญญาตรี	๕	คน
	ปริญญาโท	๑	คน	ปริญญาเอก	-	คน
๖. อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	คน	พนักงานบริษัท	-	คน
	ธุรกิจส่วนตัว	๑	คน	รับจ้างทั่วไป	๒	คน
	เกษตรกร	๑	คน	อื่นๆ	๒	คน

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	๗	๓		
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖	๔		
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๕	๕		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๑	๙		
๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓	๗		
๓.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓	๗		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๔	๕	๑	
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ	๒	๖	๒	
๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓	๖	๑	
รวม	๓๔	๕๒	๔	

สรุปความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กองคลัง ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง/ภาษีป้าย/จดทะเบียน
พาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ (๓.๗๗/๔ X ๑๐๐ = ๙๔.๒๕)

สรุปความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในภาพรวม

งานบริการ ณ จุดบริการ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ
สำนักปลัด	
๑. งานสวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๙๕.๕๖
กองช่าง	
๑. การขออนุญาตเกี่ยวกับอาคาร/การขอเลขที่บ้าน/การแจ้งจุดดิน/ การแจ้งถมดิน	๙๕.๗๕
๒. ติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา /การรับชำระค่าน้ำประปา	๙๔.๗๕
กองคลัง	
๑. ภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๙๔.๒๕
รวมทุกงานบริการ	๙๔.๓๑
ค่าเฉลี่ยทุกงานบริการร้อยละ (๙๔.๓๑/๔)	๙๕.๐๘

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-ไม่มี-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวจันทร์จิรา โถมกระโทก)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
- เพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(ลงชื่อ)




(นางอัญญา อนุศิริ)
หัวหน้าสำนักปลัด


(นางชนิดดา เพ็ชรการณ์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

-๗-

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
- เห็นโปรดทราบ

- ทราบ

(ลงชื่อ)  สิบเอก
(พิทักษ์ เมธานวงศ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

(ลงชื่อ) 
(นายกมล อ่อนน้อม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก