



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

ที่ ๗๒๑๐๑/๒๕๖๓

วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด (ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล)

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ได้มอบให้คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว โดยผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๕ งานบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ รายละเอียดตามแนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

พันจ่าอากาศเอก

(สนธิ ธิปไตย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

เสด็จไพบูลย์ธรรม

(นางสาวมยุรี แก้วจันทร์)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

(นายสมพงษ์ ชูเฉลิม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด

(นายบรรจง แดงน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด**  
อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

ปีงบประมาณ 2563



คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอ บรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการดำเนินงานประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การปฏิบัติราชการโดยการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการนั้นจะอยู่ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการ ให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ 5 งาน ได้แก่ งานด้าน การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.หนองกรดและงานด้าน บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กิจกรรมอาสาชู้พู้ภัยห้วงใยชาวหนองกรด ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกรด ซึ่งแต่ละงานได้ทำการประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 ที่ได้จากการสุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการจัดการศึกษาของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข กองทุนหลักประกัน สุขภาพ อบต.หนองกรดและงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กิจกรรมอาสาชู้พู้ภัยห้วงใย ชาวหนองกรด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ภาพรวมงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.หนองกรดและงานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กิจกรรมอาสาชู้พู้ภัยห้วงใยชาว หนองกรด ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 61.50 ความพึงพอใจงานบริการในภาพรวมมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 94.00

งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 67.50 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

งานด้านการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.20 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 65.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.40 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.20 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.80 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 52.50 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 99.00 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.หนองกรด ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 51.20 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

งานด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กิจกรรมอาสาสมัครกู้ชีพกู้ภัยห้วยไผ่หนองกรด ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.50 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 71.20 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ