



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม โทร ๐-๓๖๗๐-๘๒๒๕

ที่ ลบ ๗๒๙๐๑/ ๖๓๓๗

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนในช่องทางการสื่อสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ที่มีการจัดให้บริการประชาชน ที่มีการติดต่อเข้ามาในหน่วยงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูลของหน่วยงานผ่านทางช่องทางการติดต่อ สื่อสาร ได้แก่ Line และ เพจFacebook นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวฤทัยรัตน์ สะอาดเอี่ยม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ว่าที่ร้อยตรี.....

(วิชรินทร์ เทพานนท์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม

(นายประดิษฐ์ สมพงษ์สวัสดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม

ลงชื่อ.....

(นายธงชัย วงศ์ศรีไทย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอรับบริการ และประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
➤ ชาย	๔๔		
➤ หญิง	๕๖		
๒. อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐		
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๙		
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๓		
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๘		

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➤ ประถมศึกษา	๒๐		
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	๓๙		
➤ อนุปริญญาตรี/ปวส.	๓๓		
➤ ปริญญาตรี	๘		
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	

ตอนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ่ยโดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ
๑.	ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ่ย ครั้งนี้เพียงใด						
	๑.๑ การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด	๓๕	๓๕.๐๐	๓๗	๓๗.๐๐	๒๘	๒๘.๐๐
		นาที่		ชั่วโมง		วัน	
	๑.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ่ย ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลา	๓๑	๓๑.๐๐	๔๓	๔๓.๐๐	๒๖	๒๖.๐๐
		มาก		ปานกลาง		น้อย	
	๑.๓ การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลงมะรุ่ย ทาง Line/Facebook มีความสะดวกเพียงใด	๔๓	๔๓.๐๐	๓๒	๓๒.๐๐	๒๕	๒๕.๐๐
	๑.๔ ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด	๓๒	๓๒.๐๐	๕๒	๕๒.๐๐	๑๖	๑๖.๐๐
	๑.๕ ผู้ตอบ Line/Facebook มีความสุภาพแต่ไหน	๔๗	๔๗.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐

๒.	สิ่งที่อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงมรรุม ปรับปรุงช่องทาง Line/Facebook มากที่สุด						
		คน	ร้อยละ				
	- ความรวดเร็วในการตอบกลับ	๑๘	๑๘.๐๐				
	- ปริมาณของข้อมูลที่ลงใน Line/Facebook	๓๓	๓๓.๐๐				
	- ความถูกต้องและทันสมัยของ ข้อมูลข่าวสาร	๒๒	๒๒.๐๐				
	- ความสุภาพในการตอบ Line/Facebook	๑๗	๑๗.๐๐				
	- ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการ	๑๐	๑๐.๐๐				
๓.	ข่าวสารใดที่ท่านต้องการรับทาง Line/Facebook ?						
		คน					
	- โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ท่าน	๓๓	๓๓.๐๐				
	- ข่าวการออกแจกเบี้ยผู้สูงอายุ/คน พิการ	๒๙	๒๙.๐๐				
	- บริการใหม่ๆ/โครงการของรัฐ/ สวัสดิการที่ประชาชนควรได้รับ	๓๘	๓๘.๐๐				
	- อื่นๆ	-	-				

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๑ - ๓๕ %	หมายความว่า	น้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๓๖ - ๖๙ %	หมายความว่า	ปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๗๐ - ๑๐๐ %	หมายความว่า	มาก

๑.๑ ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ครึ่งนี้ เพียงใด

๑.๑ การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๓(๓๕) + ๒(๓๗) + ๑(๒๘)}{๑๐๐} = ๒.๐๗$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๒.๐๗ \times ๑๐๐}{๓} = ๖๙\%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

๑.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลา

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๓(๓๑) + ๒(๔๓) + ๑(๒๖)}{๑๐๐} = ๒.๐๕$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๒.๐๕ \times ๑๐๐}{๓} = ๖๘.๓๓\%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง (ช้าโหมง)

๑.๓ การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ทาง Line/Facebook มีความสะดวกเพียงใด

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๓(๔๓) + ๒(๓๒) + ๑(๒๕)}{๑๐๐} = ๒.๑๘$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๒.๑๘ \times ๑๐๐}{๓} = ๗๒.๖๖\%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ มาก

๑.๔ ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๓(๓๒) + ๒(๕๒) + ๑(๑๖)}{๑๐๐} = ๒.๑๖$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๒.๑๖ \times ๑๐๐}{๓} = ๗๒\%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ มาก

๑.๕ ผู้ตอบ Line/Facebook มีความสุภาพแต่ไหน

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๓(๔๗) + ๒(๓๘) + ๑(๑๕)}{๑๐๐} = ๒.๓๒$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{๒.๒๗ \times ๑๐๐}{๓} = ๗๗.๓๓ \%$$

ผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในเกณฑ์ มาก

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นต้นนี้

๑. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ครั้งนี้เพียงใด

๑.๑ การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๙

๑.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่มได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลา
อยู่ในระดับ ปานกลาง (ชั่วโมง) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๓

๑.๓ การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่มทาง Line/Facebook มีความสะดวกเพียงใด
อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๖

๑.๔ ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด
อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒

๑.๕ ผู้ตอบ Line/Facebook มีความสุภาพแต่ไหน
อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๓

๒. สิ่งที่ยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่ม ปรับปรุงช่องทาง Line/Facebook มากที่สุด

- ปริมาณของข้อมูลที่ลงใน Line/Facebook คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐

๓. ข่าวดูสารใดที่ท่านต้องการรับทาง Line/Facebook ?

- บริการใหม่ๆ/โครงการของรัฐ/สวัสดิการที่ประชาชนควรได้รับ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

สรุปผล

พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ่มครั้งนี้เป็น ๗๑.๘๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ระดับ มาก

แบบสอบถามประเด็นความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบประเมินความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน
ตำบลดงมะรุ้ม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ไม่เกิน ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี
 ๖๐ ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี อื่นๆ

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร

ส่วนที่ 2 : ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินคุณภาพการสื่อสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

1. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line/Facebook ในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ครั้งนี้เพียงใด

1.1 การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลา

นาที	นาที
ชั่วโมง	ชั่วโมง
วัน	วัน

1.3 การติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ทาง Line/Facebook มีความสะดวกเพียงใด

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

1.4 ข้อมูลที่ส่งทาง Line/Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

1.5 ผู้ตอบ Line มีความสุภาพแค่ไหน

- มาก
- พอใช้ได้
- น้อย

2. สิ่งที่ท่านอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะรุ้ม ปรับปรุงช่องทาง Line/Facebook มากที่สุด

- ความรวดเร็วในการตอบกลับ
- ปริมาณของข้อมูลที่ลงใน Line/Facebook
- ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร
- ความสุภาพในการตอบ Line/Facebook
- ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการ

3. ข่าวสารใดที่ท่านตรงการรับทาง Line/Facebook ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน
- ข่าวการออกแจกเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ
- บริการใหม่ๆ/โครงการของรัฐ/สวัสดิการที่ประชาชนควรได้รับ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ข้อเสนอแนะ

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



ขอบ
คุณ
ค่ะ