



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โทร ๐ ๔๒๒๗ ๘๑๑๗

ที่ อด ๘๓๓๐๑/๙๖๓

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

ต้นเรื่อง

ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ แจ้งเรื่องการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อหน่วยงานภาครัฐจะได้รับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุง แก้ไขต่อไป

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โดยมีแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา	คะแนนคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๓
ด้านที่ ๒ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๕
ด้านที่ ๓ บุคลากรที่ให้บริการ	คะแนนคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๘
ด้านที่ ๔ สิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘
คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๓	

ข้อเสนอแนะ

๑. เผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านทางเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ให้บุคคลภายนอกทราบโดยทั่วกัน
๒. แจ้งผลการประเมินให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กรทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายจักรกริช หล้าสวย)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

(ลงชื่อ)สิบเอก

(ทัศนพงศ์ ศรีจันทร์)

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

เพนดกวิภาดา

(ลงชื่อ)

(นางนันทอร ศิริสงค์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

(☒) อนุญาต () ไม่อนุญาต เพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายไกรลาศ ทองทวี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	59	48.36	
• หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21 - 40 ปี	47	38.52	
• 41 - 60 ปี	40	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	45.90	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
• ปริญญาตรี	4	3.28	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	17	63	38	4	0	75.25
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	25	35	60	2	0	73.60
รวม						74.43
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	61.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	40	73	9	0	65.25
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	35	64	23	0	61.97
รวม						62.95
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	63.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0	60.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	61.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	28	59	30	5	0	78.03
รวม						66.98
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	32	55	27	8	0	78.20
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	30	56	30	6	0	78.03
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	42	37	33	10	0	78.19
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	33	43	39	7	0	76.72
รวม						77.78

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 74.43 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 65.25 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 61.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.19 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.03 ตามลำดับ

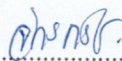
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.โคกกกลาง

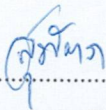
อำเภอ เพ็ญ จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.43
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	62.95
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	66.98
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77.78
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	70.53

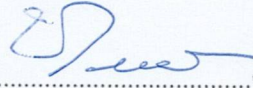
จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.53

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน

(นายจักรกริช หล้าสวย)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางสาวสุพัตรา สุรัตน์ะ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางทริย์พวสนา ยวดดี)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ