



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย โทร. ๐-๗๖๕๘-๑๙๖๓

ที่ พง๗๑๙๐๑/ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย สรุปได้ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๔.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

/๔.ด้านสิ่ง...

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๙.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๑.๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๓.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๖.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลอย อยู่ระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก และได้นำผลความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ ปรับปรุงบริการด้านป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้ชัดเจนมากกว่าเดิม ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

พ.อ.อ.

(สิรภพ นาทุ่งน้ย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(นายวิโรธ ชนาบแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลอย

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- น.วิไล และ น.กิตติ มทรกุล
น.สมบัติ จินดาพล

(นายสมบัติ จินดาพล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลอย

ร่าง/พิมพ์	
ตรวจ/ทาน	
หัวหน้าฝ่าย	

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่ง
แบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบประเมินใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๔๗	๔๗	
- หญิง	๕๓	๕๓	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕	
- ตั้งแต่ ๒๐ - ๓๙ ปี	๓๑	๓๑	
- ตั้งแต่ ๔๐ - ๕๙ ปี	๓๓	๓๓	
- ตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๓๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๔๐	๔๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
- ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๒๔	๒๔	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร	๓๔	๓๔	
- ผู้ประกอบการ	๑๘	๑๘	
- ประชาชนผู้มารับบริการ	๔๘	๔๘	
- อื่นๆ			

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (%)	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๒	๓๗	๒๙	๑	๑	๗๙.๖	มาก
๑.๒ ค่ารวดเร็วในการให้บริการ	๓๓	๔๒	๒๒	๓	๐	๘๑.๐	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒	๓๙	๔๐	๙	๐	๗๐.๘	มาก
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๕๕	๒๓	๒๐	๑	๑	๗๔.๔	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๘	๒๖	๑๓	๒	๑	๘๗.๖	มาก
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๙	๒๘	๑๑	๑	๑	๘๘.๖	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน	๖๗	๓๐	๒	๑	๐	๙๒.๖	มากที่สุด
๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๐	๒๖	๓	๑	๐	๙๓.๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๖	๓๓	๒๙	๒๐	๒	๕๙.๘	ปานกลาง
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๕	๔๒	๒๖	๑๗	๐	๗๑.๐	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๑๑	๓๖	๒๘	๑๘	๗	๖๓.๘	ปานกลาง
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๓๖	๓๕	๔	๐	๗๖.๔	มาก

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีได้ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

/๒.ด้านขั้นตอน...

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๔.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๙.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๑.๐ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๓.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๖.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย อยู่ระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ มาก

ปรับปรุงการให้บริการด้านด้านป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

