



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน.....โทร. ๐๔๕-๙๗๙ ๗๕๖

ที่ ยส. ๗๖๙๐๑/.....วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

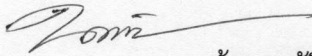
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

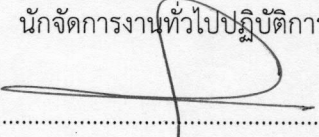
ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)  ผู้ขออนุมัติ

(นายหน้ชชัย ขาวผิว)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..... 

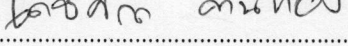
(นายณรงค์วิทย์ บุญอนันต์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

(ลงชื่อ)..... 

(นายสรวิดิ ศรีสันธา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

(ลงชื่อ)..... 

(นายเดชศักดิ์ คานทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑,๒๖๒ คน มีรายละเอียดดังนี้

%%%%%%%%%

งานบริการ

๑. ทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๙	คน
๒. ขึ้นทะเบียนรับเลี้ยงชีพ(ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด)	จำนวน	๖๔	คน
๓. ร้องเรียน	จำนวน	๒๙	คน
๔. งานภาษี/ค่าธรรมเนียม/อื่นๆ	จำนวน	๑๘๑	คน
๕. ขอใช้น้ำประปา	จำนวน	๔๒๔	คน
๖. ขอใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย	จำนวน	๕๒๘	คน
๗. ขออนุญาตก่อสร้าง/รับรองสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๒๗	คน
๘. อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

เพศ	ชาย	จำนวน	๕๓๗	คน
	หญิง	จำนวน	๗๒๕	คน
อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๑๐	คน
	๒. ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๓๒๓	คน
	๓. ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๖๕๘	คน
	๔. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๒๗๑	คน

ระดับการศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน	๔๒๒	คน
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน	๕๗๘	คน
๓. ปริญญาตรี	จำนวน	๑๙๗	คน
๔. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๖๕	คน

ตอนที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก (คน)	พอใจ (คน)	พอใจน้อย (คน)
๑. ด้านเวลา (เฉลี่ย)	๘๔๔.๐๐	๔๑๒.๐๐	๖.๐๐
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๕๒	๔๐๕	๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๓๖	๔๑๙	๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๘๔๘.๓๓	๔๑๐.๐๐	๓.๖๗
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๔๙	๔๐๘	๕
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการตามที่ประกาศไว้	๘๓๒	๔๒๘	๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๖๔	๓๙๔	๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เฉลี่ย)	๙๓๒.๕	๓๒๕.๒๕	๔.๒๕
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๒๗	๔๒๙	๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗๕	๒๘๔	๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๙๖๐	๒๙๘	๔
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖๘	๒๙๐	๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๙๖๘.๘	๒๘๙.๒	๔.๐๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙๗๙	๒๘๑	๒
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๗๕	๒๘๔	๓
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๙๖๒	๒๙๕	๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๕๘	๓๐๑	๓
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๙๗๐	๒๘๕	๗
ค่าเฉลี่ย (คน)	๙๘๙.๔๑	๓๕๙.๑๑	๔.๔๘

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก (คน)	พอใจ (คน)	พอใจน้อย (คน)
๑. ด้านเวลา (เฉลี่ย)			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๗.๕๑	๓๒.๐๙	๐.๔๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๖.๒๔	๓๓.๒๐	๐.๕๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๗.๒๗	๓๒.๓๓	๐.๔๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการตามที่ประกาศไว้	๖๕.๙๓	๓๓.๙๑	๐.๑๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๘.๔๖	๓๑.๒๒	๐.๓๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เฉลี่ย)			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๕.๕๓	๓๓.๙๙	๐.๔๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๗.๒๖	๒๒.๕๐	๐.๒๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๗๖.๐๗	๒๓.๖๑	๐.๓๒
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๖.๗๐	๒๒.๙๘	๐.๓๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)			
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๗๗.๕๘	๒๒.๒๗	๐.๑๖
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๗.๒๖	๒๒.๕๐	๐.๒๔
๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๗๖.๒๓	๒๓.๓๘	๐.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๕.๙๑	๒๓.๘๕	๐.๒๔
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๖.๘๖	๒๒.๕๘	๐.๕๕
ค่าเฉลี่ย (คน)	๗๒.๔๙	๒๗.๑๗	๐.๓๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพทนัน จะมีเพศหญิงมากกว่าชาย ผู้มารับบริการส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า

๒. มีผู้มาขอรับบริการในเรื่อง ขอใช้บริการเก็บขยะมูลฝอย เป็นจำนวนมากที่สุด

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพทนันในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก พอใจ และพอใจน้อย โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน รวม ๑๔ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๙๘๙.๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๙ ระดับพอใจ เฉลี่ย ๓๕๙.๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๗ ระดับพอใจน้อย เฉลี่ย ๔.๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๔ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนมากที่สุด ๙๖๘.๘ คน รองลงมาคือด้านด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๙๓๒.๕ คน ด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๘๔๘.๓๓ คน และด้านด้านเวลา มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๘๔๔.๐๐ คน