



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

ที่ พช ๘๑๑๐๑/๑๙๘ วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕  
(ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

### เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐในการปกครองและบริหารจัดการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น รวมถึงการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ และเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีความเข้าใจในสภาพและรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในท้องถิ่นเป็นอย่างดี

### ข้อเท็จจริง

เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน จึงได้สรุปผลรายงานการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึก

### ข้อเสนอแนะเพื่อโปรดพิจารณา

เพื่อให้การเข้าถึงการบริการของประชาชนในพื้นที่ สำนักปลัดจึงขอรายงานสรุปผลสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมมากขึ้น รายละเอียดปรากฏตามที่เอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สุพรรณ

(นางสาวจุติพร ศรีสวัสดิ์)

พนักงานจ้างเหมาบริการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางเสาวภา พงษ์ชัยภูมิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น...

ความคิดเห็นของรองปลัด

.....  
.....



(นางเสาวภา พongชัยภูมิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน รักษาการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

ความคิดเห็นของนายก

.....  
.....



(นายสุพล แปนนาค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน



**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
ของประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑.เพศ</b>			
❖ ชาย	๔๐	๔๐	
❖ หญิง	๖๐	๖๐	
<b>๒.สถานะ</b>			
➤ ข้าราชการ	๒๐	๒๐	
➤ พนักงานภาครัฐ	๒๕	๒๕	
➤ ประชาชนทั่วไป	๕๕	๕๕	
➤ อื่นๆ.....	-	-	
<b>๓.วุฒิการศึกษา</b>			
➤ ประถมศึกษา	๑๐	๑๐	
➤ มัธยมศึกษา	๕๐	๕๐	
➤ ปวช./ปวส	๑๐	๑๐	
➤ปริญญาตรี	๒๐	๒๐	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๐	
<b>๔.อายุ</b>			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐	
➤ ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๓๐	
➤ ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐	

❖ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
		๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙
๒	ให้ความรู้ ให้ข้อมูล และอธิบายรายละเอียดได้ถูกต้อง	๙๓	๗	-	-	-	๔.๙๓	๙๘.๖๐
๓	มีการติดตามผลการดำเนินงานให้เรียบร้อย	๗๕	๒๕	-	-	-	๔.๗๕	๙๕
๔	ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	๗๖	๒๔	-	-	-	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๕	ความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๘๔	๑๖	-	-	-	๔.๘๔	๙๖.๘๐
ผลรวมความพึงพอใจทั้งหมดรวมเป็นร้อยละ								๙๖.๙๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี และ ๔๑ - ๕๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในมัธยมศึกษา และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

- ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘
- ให้ความรู้ ให้ข้อมูล และอธิบายรายละเอียดได้ถูกต้อง ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘
- มีการติดตามผลการดำเนินงานให้เรียบร้อย ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘
- ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘
- ความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านที่ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘

ข้อเสนอแนะ

๑. พนักงานควรแต่งตัวให้สุภาพกว่านี้
๒. อยากให้มีที่นั่งรอสำหรับประชาชนเยอะกว่านี้
๓. รอนานเกินไปอยากให้ออกเอกสารให้เร็วกว่านี้
๔. พนักงานควรพูดจาสุภาพกว่านี้
๕. อยากให้มีที่จอดรถสำหรับประชาชนเพิ่มขึ้น
๖. ควรให้คำปรึกษาเพิ่มเติมเยอะกว่านี้
๗. อยากให้พนักงานแนะนำรายละเอียดการเขียนคำร้อง

ประโยชน์/ปรับปรุงแก้ไข

ตามที่มีข้อเสนอแนะจากการทำแบบประเมิน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมนทางผู้บริหารได้ติดต่อพนักงานทางวาจา หากมีข้อเสนอแนะจะบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และได้เพิ่มจำนวนเก้าอี้ตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว