



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

ที่ พช ๘๑๑๐๑/ วันที่ มกราคม ๒๕๖๖

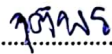
เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน


ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมนได้ตรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

บัดนี้สำนักปลัดได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน เรียบร้อย รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

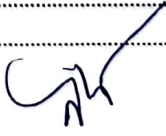
(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอ
(นางสาวจutipพร ศรีสวัสดิ์)
พนักงานจ้างเหมาบริการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....
(ลงชื่อ)..........
(นางเสาวภา พงษ์ชัยภูมิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน รองปลัด

.....
.....
(ลงชื่อ)..........
(นางเสาวภา พงษ์ชัยภูมิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกมน

(ลงชื่อ).....
(นายสุพล แสนนาค)
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกมน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน

อำเภอน้ำหนาว จังหวัดเพชรบูรณ์

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ
การให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
❖ ชาย	๒๐		
❖ หญิง	๓๐		
อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๑๐	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕	
วุฒิการศึกษา			
● ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๐	๑๐	
● มัธยมศึกษาต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕	๑๕	
● ปริญญาตรี	๒๐	๒๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
■ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๐	๑๐	
■ ผู้ประกอบการ	๗	๗	
■ ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๒๕	
■ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๘	๘	
■ อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

❖ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๐	๑๐	-	-	-	๔.๘๐	๙๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๕	๕	-	-	-	๔.๙๐	๙๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๘	๒	-	-	-	๔.๙๖	๙๙.๒๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๖	-	-	-	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๕	๕	-	-	-	๔.๙๐	๙๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๖	๔	-	-	-	๔.๙๒	๙๘.๔๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๕	๕	-	-	-	๔.๙๐	๙๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๔	๓	๓	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๓	๕	๒	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔๓	๕	๒	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๕	๕	-	-	๔.๗๐	๙๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๑	๕	๔	-	-	๔.๗๔	๙๔.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๔๓	๗	-	-	-	๔.๘๖	๙๗.๒๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๑๐	-	-	-	๔.๘๐	๙๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในบริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๕	๑๐	๕	-	-	๔.๖๐	๙๒

ข้อเสนอแนะ

.....
 ไม้ดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรของกองการบริหารส่วนตำบลโคกมน พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (๒๑ - ๔๐ ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

➤ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘

➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๒๐
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘

➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๔๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๘
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๔๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๔๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๔๐

➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๘๐
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒๐
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๖

➤ ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในบริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

- ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๒

➤ อุปสรรคและปัญหา

- ไม่มี

➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ไฟฟ้าในหมู่บ้าน มีความสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน บริการรวดเร็วเมื่อไฟฟ้าเกิดขัดข้อง
- ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง