



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๗๓๗๐๑/๕๕๖ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕


เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ได้รับทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(ลงชื่อ)


(นางสาวณภัทร อินทร์รักษา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ


- ทราบ

(ลงชื่อ)


(นางสาวอุมาพร ณ หนองคาย)
หัวหน้าสำนักปลัด

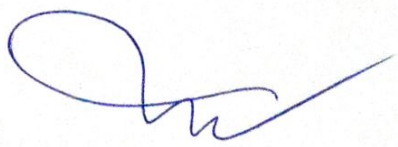
- ทราบ

(ลงชื่อ)


(นายไพโรจน์ หอมเหล็ก)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน

- ทราบ

(ลงชื่อ)


(นายคำดี จันทะเกษ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	(๒๔.๔๔)
หญิง	๖๘	(๗๕.๕๖)
รวม	๙๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	(๑.๑๑)
๒๑ - ๔๐ ปี	๔	(๔.๔๕)
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	(๓๑.๑๑)
๖๐ ปี	๕๗	(๖๓.๓๓)
รวม	๙๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๖	(๕๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๓๗	(๔๑.๑๑)
ปริญญาตรี	๗	(๗.๗๘)
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	(๐)
รวม	๙๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	๖๔	(๗๑.๑๑)
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๔	(๑๕.๕๖)
นักเรียน/นักศึกษา	๐	(๐)
อื่น ๆ	๑๒	(๑๓.๓๓)
รวม	๙๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

โดยแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจดังนี้

๑. ๑.๐๐ - ๑.๘๐
๒. ๑.๘๑ - ๒.๖๐
๓. ๒.๖๑ - ๓.๔
๔. ๔.๑ - ๔.๒
๕. ๔.๒๑ - ๕

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	รูปแบบการให้บริการ	๘๘.๙๐	๗.๗๗	๓.๓๓	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๔.๔๕	๓.๓๓	๒.๒๒	-	-
๓	สถานที่ให้บริการ	๗๗.๗๘	๑๔.๔๔	๕.๕๖	๒.๒๒	-
๔	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๒.๒๒	๖.๖๗	๑.๑๑	-	-
๕	อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๘๗.๗๘	๕.๕๖	๔.๔๔	๒.๒๒	-
๖	ภาพรวมในการให้บริการ	๘๘.๘๘	๗.๗๘	๓.๓๓	-	-

๕. สรุปผลการประเมิน

๑. รูปแบบการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการให้คะแนนระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๐ ให้คะแนนดี คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๗ และให้คะแนนปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการให้คะแนนระดับดีมากคิด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๕ ให้คะแนนระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ และให้ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒
๓. สถานที่ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการให้คะแนนระดับดีมากคิด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ ให้คะแนนระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๔ ให้ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ และให้คะแนนระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการให้คะแนนระดับดีมากคิด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒ ให้คะแนนระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และให้ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑
๕. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการให้คะแนนระดับดีมากคิด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘ ให้คะแนนระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ให้ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔ และให้คะแนนระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒
๖. ภาพรวมในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการให้คะแนนระดับดีมากคิด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ ให้คะแนนระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๗.๗๘ และให้ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

จากการสุ่มแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน จำนวน ๙๐ ราย จากผลการให้คะแนนการให้บริการ จำนวน ๖ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑.รูปแบบการให้บริการ ๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ ๓.สถานที่ให้บริการ ๔.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๕.อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๖.ภาพรวมในการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุดในระดับดีมากคือ ความรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๕ และตัวชี้วัดที่ได้คะแนนในระดับดีมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ เห็นควรปรับปรุงตัวชี้วัดด้านสถานที่ให้บริการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีคุณภาพ สะดวกต่อการรับบริการมากยิ่งขึ้น