



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก

ที่ ยส ๗๑๗๐๑/๗๓๖

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโกได้จัดทำประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ คือ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) เสร็จเป็นเรียบร้อยแล้ว โดยได้ผลการประเมินตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) นุศลินทร์ ไกร ผู้รายงาน
(นางสาวนุชจรินทร์ โยธา)

ความเห็นของ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ.....

(ลงชื่อ)

(นางพัทธิรา สารโท)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(ลงชื่อ)



(นายเอกราช อัจฉลิก)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ชื่อไม่ชัด

จำเอก



(อภิชาติ ผุดม่อง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก.....

(ลงชื่อ)



(นายวิจิตร พนมเสรีฐ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก
อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ตำบลโคกนาโก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

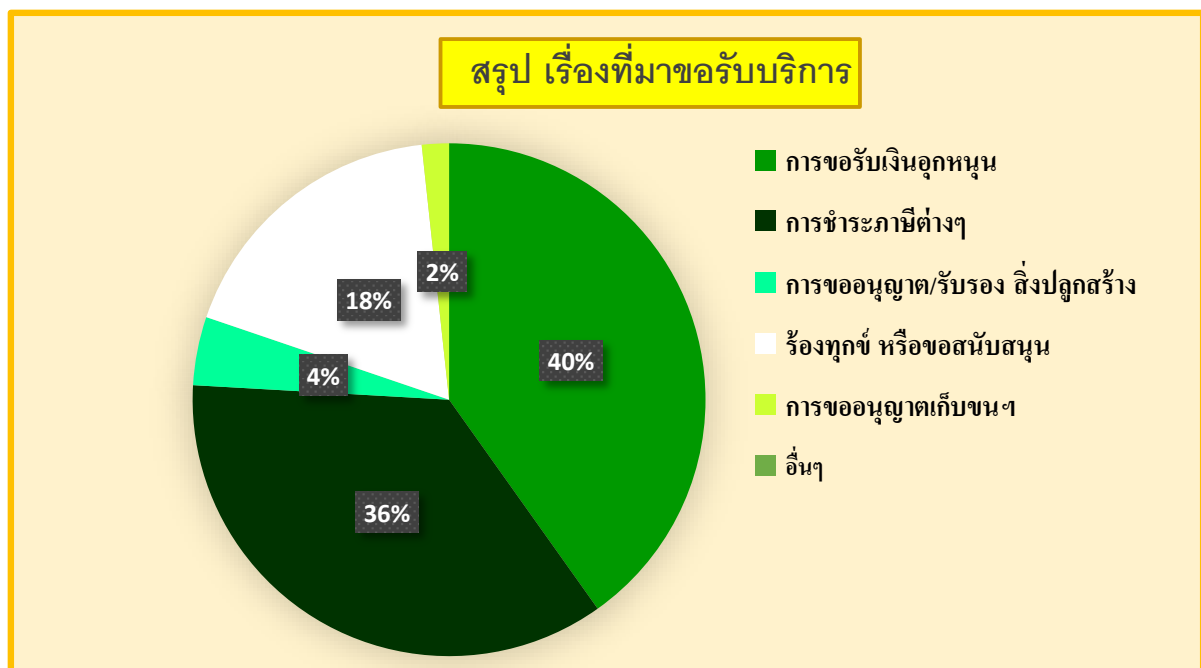
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๑๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๙	๓๓.๙
หญิง	๗๖	๖๖.๑
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๗
อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี	๑๘	๑๕.๖๕
อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี	๕๐	๔๓.๔๘
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๔.๓
อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	๔๐	๓๔.๗๘
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๖	๔๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๐	๘.๖
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓๔	๒๙.๕
ปริญญาตรี	๒๓	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๗
อื่นๆ		
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๖	๑๔
รัฐวิสาหกิจ/องค์กรธุรกิจ	๑๐	๘.๖
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน/ส.อบต.	๓๒	๒๗.๘
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๒	๑๐
เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	๔๕	๓๙
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๙
อื่นๆ		

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑ ซึ่งส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ อนุปริญญา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕ และส่วนใหญ่อาชีพหลักเป็นเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๙

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอรับเบี้ยยังชีพ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๔๖	๔๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์ การชำระภาษีต่างๆ และการชำระค่าธรรมเนียมการเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป	๔๑	๓๕.๖
การขออนุญาต/รับรอง ปลุกสร้างอาคาร หรือดัดแปลง รื้อถอน และงานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๕	๔.๓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ หรือการขอสนับสนุน ต่างๆ	๒๑	๑๘
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การขออนุญาตเก็บขนสิ่งปฏิกูล และการขอถังขยะมูลฝอย	๒	๑.๗
อื่นๆ (ระบุ) ๑. ๒.		

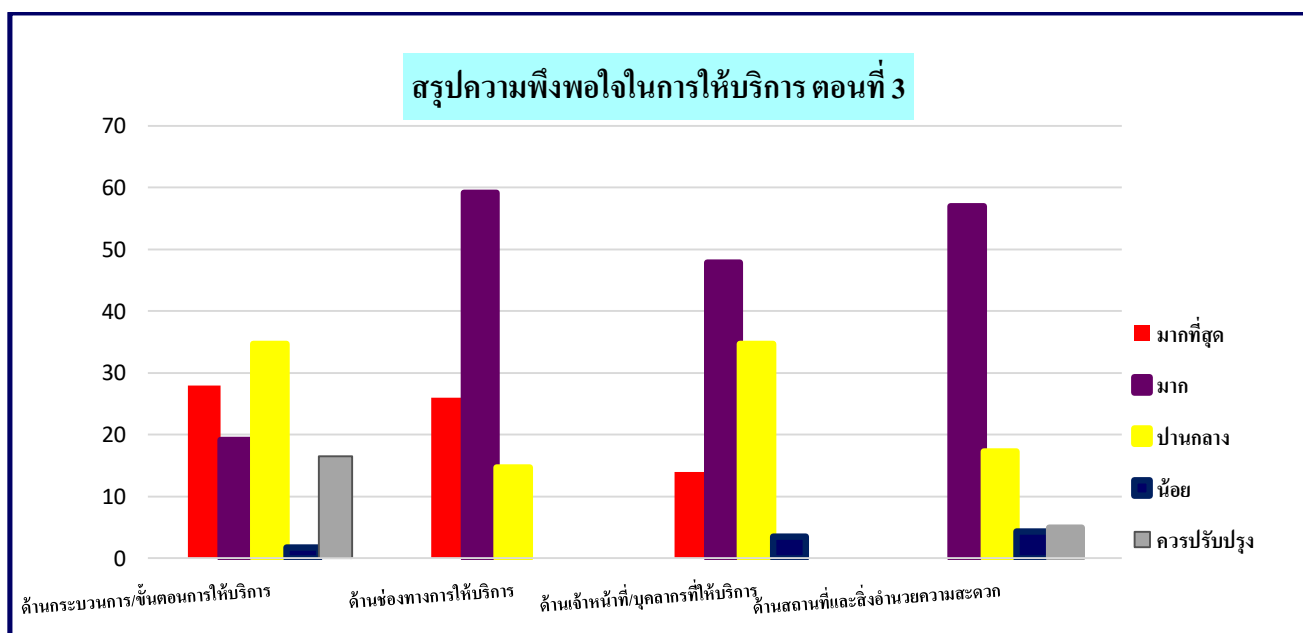


สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการการขอรับเบี้ยยังชีพ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาเป็นงานขอจดทะเบียนพาณิชย์ การชำระภาษีต่างๆ และการชำระค่าธรรมเนียมการเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

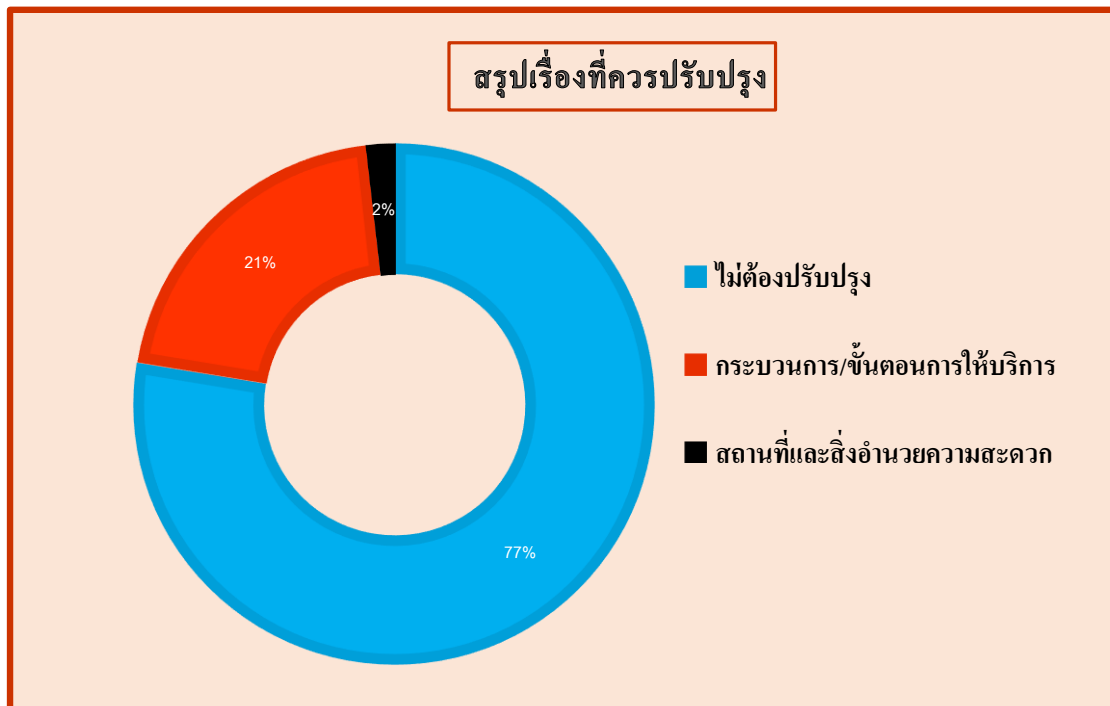
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๒	๒๘	๒๒	๑๙.๑	๔๐	๓๔.๗	๒	๑.๗	๑๙	๑๖.๕
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ นอกจากมาด้วยตัวเองแล้ว มีเพจ/ facebook หรือช่องทางอื่นในการรับเรื่อง สอบถาม หรือไม่	๓๐	๒๖	๖๘	๕๙.๑	๑๗	๑๔.๗	-	-	-	-
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๖	๑๔	๕๕	๔๗.๘	๔๐	๓๔.๗	๔	๓.๕	-	-
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีสถานที่จอดรถ มีน้ำดื่ม มีแผนผังที่ชัดเจน และมีห้องน้ำที่สะอาด	-	-	๖๕	๕๗	๒๐	๑๗.๓	๕	๔.๓	๒๕	๒๒

สรุป ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ



๔. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่ต้องปรับปรุง	๗๑	๖๒
๒. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑๙	๑๖.๕
๓. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๕	๒๑.๗



สรุป จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และด้านอื่นๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่ง จุดให้บริการน้ำดื่มประชาชน ห้องน้ำที่ประชาชนใช้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗

(ภาคผนวก)



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๓๕ ปี ☐ ๓๖ - ๕๐ ปี
☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ/องค์กรธุรกิจ ☐ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน/ส.อบต.
☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

กิจกรรมและภารกิจ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ				
	คะแนน ๑๐ ต้องปรับปรุง	คะแนน ๑๑ - ๓๐ น้อย	คะแนน ๕๑ - ๘๐ พอใช้	คะแนน ๕๑ - ๘๐ มาก	คะแนน ๘๑ - ๑๐๐ มากที่สุด
๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ การขอรับเบี้ยยังชีพ คนพิการ การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ ๑.๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑.๒. ช่องทางการให้บริการ ๑.๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ๑.๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					

๒. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ การชำระภาษีต่างๆ และการชำระค่าธรรมเนียมการเก็บและขนมูลฝอยทั่วไป ๒.๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒.๒. ช่องทางการให้บริการ ๒.๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ๒.๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. การขออนุญาต/รับรอง ปลุกสร้างอาคารหรือดัดแปลง รื้อถอน และงานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ๓.๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓.๒. ช่องทางการให้บริการ ๓.๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ๓.๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. การยื่นเรื่องร้องทุกข์ หรือการขอสนับสนุน ต่างๆ ๔.๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๔.๒. ช่องทางการให้บริการ ๔.๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ๔.๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๕. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การขออนุญาตเก็บขนสิ่งปฏิกูล และการขอถึงขยะมูลฝอย ๕.๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๕.๒. ช่องทางการให้บริการ ๕.๓. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ๕.๔. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานการให้บริการด้านการของใบอนุญาตสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก ในด้านช่องทางด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย แต่ก็ยังอยู่ในคะแนนร้อยละความพึงพอใจในเกณฑ์ที่ดี

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร พบว่าการงานให้บริการด้านการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกนาโก อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร