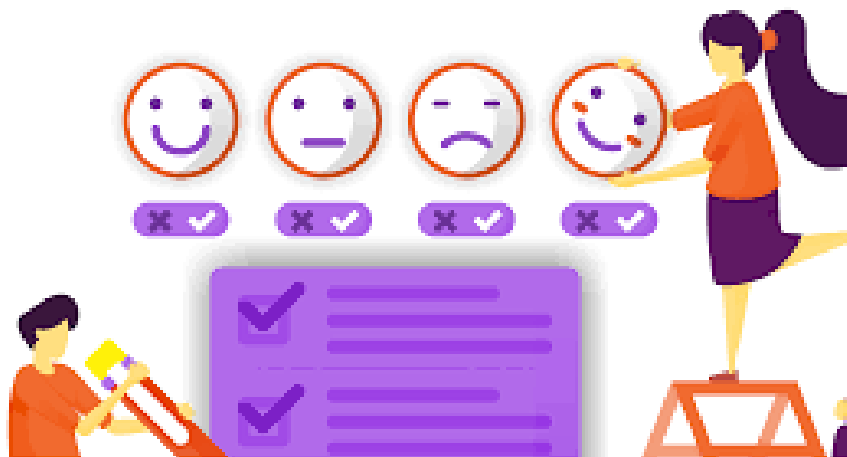




รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
อำเภอจตุรพักตรพิมาน
จังหวัดร้อยเอ็ด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร โทร. ๐๔๓-๕๐๑๕๒๙

ที่ รอ.๘๖๑๑/๑๘๙ วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองศรีโคตร ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การรับชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบุรินทร์ ดวงวิไล)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

.....
.....

(นายเสกสรรค์ ไตรทิพย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

.....
.....

(นายทินกร พุทธลา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร

สำนักงาน ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร



สรุปข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก

ลำดับ	ภารกิจของหน่วยงาน	จำนวนผู้มารับ บริการ (คน)	หมายเหตุ
๑.	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๓	
๒.	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๐	
๓.	การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๐	
๔.	การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๓	
๕.	การชำระภาษีป้าย	๕	
๖.	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๓	
๗.	การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑	
๘.	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	
๙.	การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑	
๑๐.	การดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓	
รวม		๕๐	

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตรประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๖

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโคตรประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๒	๔
	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๘.๑๖	๓๗.๗๔	๕.๑๐		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐.๒๐	๓๕.๗๖	๔.๔		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘.๑๖	๓๕.๗๐	๗.๑๔		
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙.๑๘	๓๖.๗๒	๕.๑๐		
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘	๓๙.๗๘	๑๐.๒๐		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙.๑๘	๓๕.๗๐	๖.๑๒		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗.๑๔	๓๖.๗๒	๗.๑๔		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕.๑๐	๔๐.๘๐	๕.๑๐		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐.๒๐	๓๗.๗๔	๓.๖		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐.๒๐	๓๕.๗๐	๕.๑๐		
	๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕.๑๐	๓๖.๗๒	๙.๑๘		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖.๑๒	๓๕.๗๐	๙.๑๘		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/.๑๔	๓๕.๗๐	๘.๑๖		
	๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘	๓๘.๗๖	๗.๑๔		๑.๒
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙.๑๘	๓๕.๗๐	๖.๑๒		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖.๑๒	๓๗/๗๔	๗.๑๔		
	๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐.๒๐	๓๘.๗๖	๗.๑๔		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตพื้นที่
- ๗.๔ ควรพัฒนาการให้บริการต่อผู้มาติดต่อราชการ