



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล โทร. ๐๔๔-๔๙๕-๐๐๙

ที่ นม ๙๔๐๐๑/

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล (Citizen Feedback) ที่มี ผลต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล (Citizen Feedback) มากยิ่งขึ้น ต่อไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล จึงได้ทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบ มาพร้อมนี้

(ลงชื่อ)..... 

(นายพรชัย ริงอาจ)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. เมืองพะไล

.....
..... 

(ลงชื่อ)..... 

(นางสุกีน โพธิ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เมืองพะไล

อนุมัติและดำเนินการตามที่เสนอ

ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(ลงชื่อ)..... 

(นายฤทธิ์ สีมา)

ตำแหน่ง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล (Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชน สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑
หญิง	๔๙	๔๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๑ เพศหญิง ร้อยละ ๔๙

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๓	๓
ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี	๒๕	๒๕
ระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐
ระหว่าง ๔๐ - ๕๐ ปี	๓๗	๓๗
ระหว่าง ๕๐ - ๖๐ ปี	๕	๕
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	-	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง ๔๐-๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ รองลงมาอายุ ระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ส่วนอายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป ไม่มีการตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔๑	๔๑.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๑๗.๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖	๖.๐
ปริญญาตรี	๑๗	๑๗.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐
รวม	๙๔	๑๐๐

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษา ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖ คน ที่ไม่ระบุระดับการศึกษา

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๔	๕๖.๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๔.๖
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๕	๑๕.๖
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๑
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๘	๘.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๒
อื่นๆ	-	๐
รวม	๙๖	๑๐๐

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รongลงมาอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และน้อยที่สุดอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๑

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์การประเมิน	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑				
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๑	๒๓	๑๗	๖	๓	๑๐๐	๔.๑๓	มาก	๘๒.๖๐
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๔๘	๒๗	๑๖	๖	๓	๑๐๐	๔.๑๑	มาก	๘๒.๒๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	๕๒	๒๕	๑๕	๖	๒	๑๐๐	๔.๑๙	มาก	๘๓.๘๐
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค	๔๖	๓๑	๑๕	๖	๒	๑๐๐	๔.๑๓	มาก	๘๒.๖๐
๕	มีช่องทางหลากหลายในการบริการ	๔๖	๓๓	๑๓	๖	๒	๑๐๐	๔.๑๕	มาก	๘๓.๐๐
๖	ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบ	๕๒	๒๗	๑๓	๖	๒	๑๐๐	๔.๒๑	มาก	๘๔.๒๐
๗	ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก	๕๔	๒๘	๑๐	๖	๒	๑๐๐	๔.๒๖	มาก	๘๕.๒๐
๘	มีผังลำดับขั้นตอน	๔๙	๒๘	๑๕	๖	๒	๑๐๐	๔.๑๖	มาก	๘๓.๒๐
๙	สิ่งอำนวยความสะดวก	๕๐	๓๑	๑๑	๖	๒	๑๐๐	๔.๒๑	มาก	๘๔.๒๐
ภาพรวม							๔.๑๘	มาก	๘๓.๖๐	

๕ หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐
๔ หมายถึง	พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐
๓ หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐
๒ หมายถึง	พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
๑ หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐

จากข้อมูลพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๒๖ คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีระบบและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ ส่วนในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. จัดบริการน้ำดื่ม กาแฟสำหรับผู้มาใช้บริการ
๒. ปรับปรุงห้องน้ำ
๓. จัดสร้างที่จอดรถเป็นกิจจะลักษณะ
๔. ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการต่างๆ
๕. จัดโต๊ะ เก้าอี้ รองรับผู้มาใช้บริการ
๖. อยากให้มีที่นั่งรอมากกว่านี้

