



**รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง
อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2563**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง
อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ประจำปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองการประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 ด้านช่องทางการให้บริการและ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชนและข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองอำเภอเมืองจังหวัดชัยภูมิในปีงบประมาณ 2563 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 119.17 คิดเป็นร้อยละ 89 คุณภาพการให้บริการระดับ 8

1 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละคุณภาพของการให้บริการระดับ 8 มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่ามีความคุณภาพการให้บริการระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย 23.59 คิดเป็นร้อยละ 82.76 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.3
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ย 37.33 คิดเป็นร้อยละ 83.33 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือบุคลิกภาพท่วงท่าวาจาและการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.69
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการพบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 18.59 ร้อยละ 82.93 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางให้บริการแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.65
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ามีความคุณภาพการให้บริการในระดับ 8 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น 42.07 ร้อยละ 83.48 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุค่าเฉลี่ย 4.71

ข้อเสนอแนะ

1. ทำดีแล้วขอให้ทำต่อไป



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ โทร.๐๔๔-๘๕๔๐๙๕

ที่ ชย ๗๗๐๐๑/๑๘๑๗

วันที่ ๑๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนองได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลผลิตในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ % รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชณี คำสะไมล์)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

.....
.....

(นายวัลลภ พิลาลี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง

ความเห็นของนายก อบต.

.....
.....

(นายเกียรติพงษ์ วงศ์ษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง

มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

