



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ .....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ โทร. ๐ ๔๓๕๐ ๑๕๒๓.....

ที่ รอ.๘๙๓๐๑/.....วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การรับชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การแจ้งเรื่องรื้อถอน/รื้อทุกซ์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายธนกร งามโนนทอง)  
นิติกร

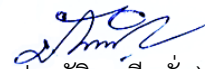
- ความเห็น .....

  
(นางชลธิชา ไพธิศรีรัตน์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น .....

  
(นางลัดดา ศิริสาร)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
รักษาราชการแทน ปลัด อบต.

- คำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่น.....



(นายประวัต อารีสนั่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ



สรุปข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ	ภารกิจของหน่วยงาน	จำนวนผู้มารับบริการ (คน)	หมายเหตุ
๑.	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	
๒.	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	
๓.	การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๒	
๔.	การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๓๐	
๕.	การชำระภาษีป้าย	๒๖	
๖.	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๓๗	
๗.	การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๐	
๘.	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๒	
๙.	การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	-	
๑๐.	การดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓๐	
รวม		๑๗๕	

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ  
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงพระธาตุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงพระธาตุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงพระธาตุ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

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

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	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
	<b>๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	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		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘	๓๘.๗๖	๗.๑๔		๑.๒
	<b>๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
	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

\*\*\*\*\*