




บันทึกข้อความ


ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง.....
ที่..... - วันที่..... ๒ มีนาคม ๒๕๖๖.....
เรื่อง..... รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕.....
เรียน..... นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรงรวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวล สรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

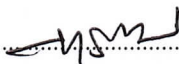
ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้


(นายจักรพันธ์ นองเนื่อง)
นิติกรชำนาญการ


ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.


(นางสาวสายใจ จุฬารณพิสุทธิ์)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.
...../...../.....

ความเห็นปลัด อบต.


ส.ต.ต.
(ประดับ ประเทพา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง
...../...../.....

ความเห็นนายก


(นายสมล เง็กลี่)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรง
...../...../.....

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรน
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองคันทรน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ			
	ชาย	๑๘	๓๖
	หญิง	๓๒	๖๔
	รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
	๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘
	๔๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๒๒
	มากกว่า ๖๐ ปี	๒๓	๔๖
	รวม	๕๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๓๘	๗๖
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	๑๒
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๒	๔
	ปริญญาตรี	๔	๘
	สูงกว่าปริญญาตรี		
	รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๔	๒๘
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๒๔
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		
อื่นๆ....	๑๘	๓๖
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ความละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๓๕/๗๐%	๑๕/๓๐%			
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๐/๘๐%	๑๐/๒๐%			
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๔๔/๘๘%	๕/๑๐%	๑/๒%		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๘/๕๖%	๔/๘%	๑๘/๓๖%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕/๙๐%	๕/๑๐%			
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๐/๑๐๐%				

ที่	ความละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๑๙/๓๘%	๓๑/๖๒%			
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	๔๘/๙๖%	๒/๔%			
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๒/๘๔%	๘/๑๖%			
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๖/๙๒%	๔/๘%			
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๔/๘๘%	๖/๑๒%			
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๑/๘๒%	๙/๑๘%			
๗	มีป้ายจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๘/๙๖	๒/๔%			
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ/เอกสารให้ความรู้	๑๒/๒๔%	๒๕/๕๐%	๑๓/๒๖%		
	๓.ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๐/๑๐๐%				
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๑/๔๒%	๑๕/๓๐%	๑๔/๒๘%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	๓๘/๗๖%	๑๒/๒๔%			

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๙

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๘

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๑

๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐

๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมี ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทร้ง ในระดับที่มากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๙

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรกำหนดมาตรการต่างๆให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพ ลักษณะ ทำทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๗.๒ ควรส่งเสริมความรู้ การเข้าใจในระบบงานให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๗.๓ ควรกำหนดมาตรการหรือประกาศการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บุคลากรในสังกัดยึดถือและปฏิบัติ