



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง (สำนักงานปลัด)

ที่ กบ ๗๕๑๐๑/

วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลสรุปแบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ได้ดำเนินการทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการบริหารให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง จึงขอรายงานผลสรุปแบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามแบบประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ รายละเอียดตามสรุปแบบการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิราภร ชาญณรงค์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายเจริญ ปิตแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

(นายมนัส แสนภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง
อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
(ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ปกครองนักเรียน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๔๕ ๕๖	๔๔.๕๕ ๕๕.๔๕	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑ ๔๙ ๓๒ ๙	๑๐.๘๙ ๔๘.๕๑ ๓๑.๖๘ ๘.๙๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๓ ๔๔ ๓๑ ๓	๒๒.๗๗ ๔๓.๕๖ ๓๐.๖๙ ๒.๙๗	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ.....	๓๓ ๑๗ ๔๔ ๗	๓๒.๖๗ ๑๖.๘๓ ๔๓.๕๖ ๖.๙๓	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๒๙.๗๐	๗๐	๖๙.๓๑	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๖	๓๕.๖๔	๕๖	๕๕.๔๕	๘	๗.๙๒	๑	๐.๙๙	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑.๖๔	๖๘	๖๗.๓๓	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๒	๔๑.๔๒	๕๗	๕๖.๔๔	๒	๑.๙๘	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๑	๓๐.๖๙	๖๗	๖๖.๓๔	๓	๒.๙๗	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕	๔๔.๕๕	๕๕	๕๔.๔๕	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗	๓๖.๖๓	๕๖	๕๕.๔๕	๘	๗.๙๒	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๐	๒๙.๗๐	๖๘	๖๗.๓๓	๓	๒.๙๗	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๔ ความรู้สึกดีสุดจจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับ สินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๓๓	๓๒.๖๗	๕๗	๕๖.๔๔	๑๑	๑๐.๘๙	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๓๓	๓๒.๖๗	๖๓	๖๒.๓๘	๓	๒.๙๗	๑	๑	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของ ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๒๙	๒๘.๗๑	๖๗	๖๖.๓๔	๕	๔.๙๕	-	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การ ให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๒๙	๒๘.๗๑	๗๑	๗๐.๓๐	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๔	๓๓.๖๖	๖๐	๕๙.๔๑	๗	๖.๙๓	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	๓๔	๓๓.๖๖	๖๐	๕๙.๔๑	๖	๕.๙๔	๑	๑	-	-
๕. ท่านมีความพึง พอใจ /ไม่พึงพอใจต่อ การให้บริการ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๑	๓๐.๖๙	๖๗	๖๖.๓๔	๓	๒.๙๗	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ ความ
พึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๘ ความพึงพอใจในระดับพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ
๓.๘๓ และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒