บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง (สำนักงานปลัด)

ที่ กบ ๗๕๑๐๑/ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสรุปแบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ได้ดำเนินการทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการบริหารให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง จึงขอรายงานผลสรุปแบบการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามแบบประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามสรุปแบบการประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิราภร ชาญณรงค์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายเฉลิม วิรุณรัตน์)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

(นายมนัส แสนภักดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง
อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ปกครองนักเรียน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๓๐	๓๗.๕๐	
- หญิง	๕๐	๖๒.๕๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๗๕	
- ๒๑ – ๔๐ ปี	๕๐	๖๒.๕๐	
- ๔๑ – ๖๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๑.๒๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๒๘	๓๕.๐๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๒๓.๗๕	
- ปริญญาตรี	๓๐	๓๗.๕๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๗๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตร	๕๐	๖๒.๕๐	
- ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๒.๕๐	
- ประชาชาผู้รับบริการ	๑๒	๑๕.๐๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๘	๑๐.๐๐	
- อื่นๆ โปรดระบุ.....			

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	๕๐	๖๒.๕๐	๓๐	๓๗.๕๐	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๕๐.๐๐	๔๐	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๐	๓๗.๕๐	๕๐	๖๒.๕๐	-	-	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๕	๔๓.๗๕	๔๕	๕๖.๒๕	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๐	๘๗.๕๐	๑๐	๑๒.๕๐	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๔ ความสื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐	๗๕.๐๐	๒๐	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๕	๙๓.๗๕	๕	๖.๒๕	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๐	๗๕.๐๐	๒๐	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๘๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ ความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓