บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

ที่ นฐ ๗๙๔๐๑/- **วันที่** ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุกัญญา แสงปานอินทร์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางสาวสุกัญญา แสงอนันต์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวยุวดี อินทโชติ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

(นายมานพ ศรีสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
องค์การบริการส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (ratin scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด
๔ = พึงพอใจมาก
๓ = พึงพอใจปานกลาง
๒ = พึงพอใจน้อย
๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๒๕	๔๑.๖๗
หญิง	๓๕	๕๘.๓๓
รวม	**๖๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๓๓
๒๑-๔๐ ปี	๒๕	๔๑.๖๗
๔๑-๖๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๒๕.๐๐
รวม	**๖๐**	**๑๐๐**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๒	๕๓.๓๓
ปริญญาตรี	๑๕	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๖๗
รวม	**๖๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
เกษตร	๒๕	๔๑.๖๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๕.๐๐
รับราชการ	๑๐	๑๖.๖๗
ลูกจ้าง	๘	๑๓.๓๓
อื่นๆ โปรดระบุ.....	๒	๓.๓๓
รวม	**๖๐**	**๑๐๐**

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๑๐.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๒	๒๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๓.๓๓
การใช้ Internet ตำบล	๕	๘.๓๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๖	๑๐.๐๐
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๑.๖๘
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๑๓.๓๓
การชำระภาษี ต่างๆ	๑๒	๒๐.๐๐
อื่นๆ.....	๒	๓.๓๓
รวม	**๖๐**	**๑๐๐**

จากตารางพบว่า การขอรับบริการในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง การขอรับบริการมากที่สุดพบว่ามีจำนวน ๒ ด้าน คือ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ และการชำระภาษีต่างๆ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และการขอรับบริการที่น้อยที่สุด คือ อื่นๆ....(การขอใช้สถานที่) จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากวับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๗	มาก

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงใจ
๓	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๕	มีการติดป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่นประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่นการให้บริการตามลำดับคิว	๔.๓๗	๘๗.๓๓	มากที่สุด
๗	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔.๑๘	๘๓.๖๗	มาก
๘	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจเหน้าที่	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มากที่สุด
๙	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด
๑๑	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๓	๙๒.๖๗	มากที่สุด
๑๒	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/*ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๑๓	จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๔	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด
๑๕	ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มากที่สุด
๑๖	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		**๔.๓๐**	**๘๖.๐๗**	**มากที่สุด**

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ประกอบด้วยส่วนราชการ ๔ กอง คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ลำดับที่สามพบว่าความพึงพอใจเท่ากันจำนวน ๒ ข้อ คือการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ และลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ให้บริการความครบถ้วนถูกต้อง มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๗. ข้อเสนอแนะ

-

เกณฑ์การประเมิน

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ – ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ – ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ – ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ – ๑.๘๐