สำนักปลัด อบต.นากระตาม
โทร.077-545-196

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม

ที่ ชพ ๗๓๓๐๑/ **วันที่** ๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ .....

(นางศิริพร ธรรมเรืองทอง)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ทราบ

.....

ลงชื่อ .....

(นายชยพล พลสิงห์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม

ทราบ.

.....

ลงชื่อ .....

(นางสุนิดา จันทศรี)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม

ได้พิจารณาแล้ว

☑ ทราบ

☐ ความคิดเห็นอื่น.....

.....

ลงชื่อ .....

(นายชัชวาล ดำคำ)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
****

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ประเมินผลความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ เกณฑ์การแปลความหมาย

ร้อยละ ๑.๐๐ - ๒๐.๐๐ หมายถึง ระดับควรปรับปรุง
ร้อยละ ๒๐.๐๑ - ๔๐.๐๐ หมายถึง ระดับน้อย
ร้อยละ ๔๐.๐๑ - ๖๐.๐๐ หมายถึง ระดับปานกลาง
ร้อยละ ๖๐.๐๑ - ๘๐.๐๐ หมายถึง ระดับดี
ร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๑๐๐ หมายถึง ระดับดีมาก

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	(๕๘.๐๐)
หญิง	๒๑	(๔๒.๐๐)
รวม	**๕๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๙ – ๒๕ ปี	๒	(๔.๐๐)
๒๖ – ๓๕ ปี	๙	(๑๘.๐๐)
๓๖ – ๖๐ ปี	๒๖	(๕๒.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	(๒๖๐๐)
รวม	**๕๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๖	(๓๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๑	(๔๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๘	(๑๖.๐๐)
ปริญญาตรี	๕	(๑๐.๐๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	**๕๐**	**(๑๐๐.๐๐)**
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๐	(๔๐.๐๐)
รับจ้าง	๒๗	(๕๔.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	(๖.๐๐)
รับราชการ	-	-
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๕๐**	**(๑๐๐.๐๐)**

<u>ตารางที่ ๒</u> ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๑ ๘๒%	๙ ๑๘%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๓ ๘๖%	๗ ๑๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๘ ๙๖%	๒ ๔%	-	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๖ ๙๒%	๔ ๘%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๘ ๙๖%	๒ ๔%	-	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๕ ๙๐%	๕ ๑๐%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๔๗ ๙๔%	๓ ๖%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า

๑) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒%
๒) มารยาทในการให้บริการประชาชน ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖%
๓) ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖%
๔) ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒%
๕) ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖%
๖) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%
๗) สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐%
๘) สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔%

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ %

๘. ข้อเสนอแนะ

-

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง

๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ๒) ๑๙ - ๒๕ ปี ☐ ๓) ๒๖ – ๓๕ ปี ☐ ๔) ๓๖ – ๖๐ ปี
☐ ๕) มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
☐ ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. ☐ ๔) ปริญญาตรี
☐ ๕) ปริญญาโท ☐ ๖) สูงกว่าปริญญาโท

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

☐ ๑) เกษตรกร ☐ ๒) รับจ้าง ☐ ๓) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ ๔) รับราชการ ☐ ๕) ข้าราชการบำนาญ
☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ				
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน				
๓. ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่				
๔. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ				
๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ				
๗. สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม				
๘. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้