



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว (สำนักปลัด)

ที่ ปจ.๗๖๐๐๑/- วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีผลในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจมาประมวลสรุปผลผลิตในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จำสิบเอก

(ประเสริฐ พิมหา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายอลงกต เปรมสุข)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

(นางสาวปานทิพย์ แต่งเย็น)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

- ทราบ

(นางปวีณา เทศศุคุณธร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๗	๖๒
หญิง	๕๓	๓๘
รวม	๑๑๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๕	๔.๕๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๑๒.๗๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๒๘.๑๘
มากกว่า ๕๐ ปี	๖๐	๕๔.๕๖
รวม	๑๑๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๒๕	๒๒.๗๒
ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว	๙	๘.๑๘
รับราชการ	๕	๔.๕๔
รับจ้าง	๕๐	๔๕.๔๕
นักเรียน/นักศึกษา	๐	-
อื่น ๆ	๒๑	๑๙.๐๙
รวม	๑๑๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
๓. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๓
๔. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๗
๕. การออกแบบอาคาร	๐
๖. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๖๕
๗. การชำระภาษีป้าย	๓๓
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๔๐
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕๑
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐
๑๒. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัข	๐
๑๓. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร	๐
๑๔. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๓๖
๑๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑
รวม	๒๖๕

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๔	๔๑	๑๕		
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๕๓	๔๓	๑๔		
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๖	๗๔			
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๒	๙	๕๗		
๕	เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการปฏิบัติ หน้าที่	๙๒	๑๘			
๖	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Line, Facebook, เว็บไซต์ , ฯลฯ	๘๕	๒๕			
๗	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	-	๘๙	๒๑		
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๖	๒๐	๗๔		

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๙ % ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๗ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๓

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๙ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๒

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๒ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๗

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๖ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๘ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๑

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการปฏิบัติ หน้าที่ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๗ ะ

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๖ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Line, Facebook, เว็บไซต์ , ฯลฯ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๗ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๗ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓

จากตอนที่ ๒ ข้อที่ ๘ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๔ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ระดับความพึงพอใจ ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น