



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก

ที่ สส ๗๑๑๐๑/- วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิษณุ คชรัตน์)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็น.....

(นายชูศักดิ์ เกิดช้าง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นางสาวสรวิทย์ ตาเดอิน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นายพรชัย ใจเพิ่ม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(นายอภิรักษ์ พัฒนาการพนิช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

๔ = พึงพอใจมาก

๓ = พึงพอใจปานกลาง

๒ = พึงพอใจน้อย

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	๔๒.๐๐
หญิง	๒๙	๕๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๘.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๓	๓๐.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๗	๓๗.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๗.๕๐
รวม	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๓	๔๖.๐๐
ปริญญาตรี	๑๘	๓๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. สถานภาพ		
เกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๘	๑๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๔	๖๘.๐๐
องค์กร/เครือข่ายชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มากที่สุด
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มากที่สุด
๓	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มากที่สุด
๕	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มากที่สุด
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มากที่สุด
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มากที่สุด
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มากที่สุด
๑๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๑๒	จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
๑๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มากที่สุด
๑๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มากที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๔๑	๘๘.๒๗	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก ประกอบด้วยส่วนราชการ ๕ ส่วน คือ สำนักงานปลัด กองคลัง และกองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และจากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ๒ ข้อเท่ากัน คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ลำดับที่สาม คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ และลำดับความพึงพอใจน้อยสุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑) มีระดับคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๗

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