



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง โทร. ๐๔๒-๕๙๐๕๓๗

ที่ บก ๗๓๐๐๑/ ๓๐๒

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสงหรือหน่วยงานอื่นๆที่มาติดต่อใช้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประโรมจิตร มีฤทธิ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น.....

เห็นควรพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวบัวเรียง ไพศาล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นผู้บริหารท้องถิ่น (✓) อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นางสาวบัวเรียง ไพศาล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๘	(๔๓.๖๔)
หญิง	๖๒	(๕๖.๓๖)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๓๕ ปี	-	-
๓๖ - ๕๐ ปี	๓๘	(๓๔.๕๕)
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๙	(๔๔.๕๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	(๑๘.๑๘)
รวม	๓	(๒.๗๓)
๓. การศึกษา	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
ประถม		
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	(๑๐.๙๑)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๐	(๒๗.๒๗)
ปวช./ปวส.	๔๐	(๓๖.๓๖)
ปริญญาตรี	๑๑	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๗	(๑๕.๔๕)
อื่นๆ	-	-
รวม	-	-

๔. อาชีพ	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
เกษตรกร		
รับจ้าง	๘๒	(๗๔.๕๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๑	(๑๙.๐๙)
รับราชการ	๒	(๑.๘๒)
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๔.๕๕)
อื่น ๆ	-	-
รวม	-	-
	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๙๑/๘๒.๗๓%	๑๙/๑๗.๒๗%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๙๕/๘๖.๓๖%	๑๕/๑๓.๖๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๙๘/๘๙.๐๙%	๘/๗.๒๗%	๔/๓.๖๔%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๘๘/๘๐.๐๐%	๒๒/๒๐.๐๐%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๙๐/๘๑.๘๒%	๑๙/๑๗.๒๗%	๑/๐.๙๑%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๙๖/๘๗.๒๗%	๑๔/๑๒.๗๓%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๘๑/๗๓.๖๔%	๒๙/๒๖.๓๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๗๙/๗๑.๘๒%	๒๐/๑๘.๑๘%	๑๑/๑๐.๐๐%	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการและการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ ลำดับที่สอง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ลำดับที่สาม คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ และเรียงตามลำดับ คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๓ ความชัดเจน ถูกต้องในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๔ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๙

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

๗.๓ ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการควรมีให้มากกว่านี้