



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

ที่ -

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุดารัตน์ บัวคายคม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางทศนีย์ หนูทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

เห็นชอบ

(นายสมชาย ไส้)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

นาย เกษมสันต์ นามะ

(นายสมชาย ไส้)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอบ้านระจิง จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอบ้านระจิง จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ
อำเภอบ้านระจิง จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๒.๐๐)
หญิง	๒๙	(๕๘.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๓	(๖.๐๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๕	(๑๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๒๓	(๔๖.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	(๓๘.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถม	๑๖	(๓๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	(๑๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๐	(๒๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๘	(๓๖.๐๐)
ปริญญาโท	๑	(๒.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๑๗	(๓๔.๐๐)
รับจ้าง	๕	(๑๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	(๑๘.๐๐)
รับราชการ	๙	(๑๘.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๓	(๖.๐๐)
อื่น ๆ	๗	(๑๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๓๗/๓๔.๐๐%	๑๓/๒๖.๐๐%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๓๗/๓๔.๐๐%	๑๓/๒๖.๐๐%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๔๘.๐๐%	๖/๑๒.๐๐%	-	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙/๓๘.๐๐%	๑๐/๒๐.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๓๘/๓๖.๐๐%	๑๒/๒๔.๐๐%	-	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๒๖/๕๒.๐๐%	๒๓/๔๖.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-
๗	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๓๙/๓๘.๐๐%	๑๐/๒๐.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๒๑/๔๒.๐๐%	๒๘/๕๖.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และเรียงตามลำดับลงมา คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ และมารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๕ % ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ % และพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ %

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑. ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ๗.๓. มีการมอบหมายบุคลากรเพื่อการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการบุคลากรในการติดต่อประสานงาน
- ๗.๔. บุคลากรควรมีมารยาทและยิ้มแย้มในการให้บริการประชาชน