



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

ที่ -

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุตารัตน์ บายคายคม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางทัศนีย์ หนูทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

เห็นควรพิจารณา

(นางทัศนีย์ หนูทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

กมล ใจภักดิ์ ๐๓/๑๐/๒๕๖๕

(นายวิจิต อาจนรงค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอปะนาเร จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอปะนาเร จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ
อำเภอปะนาเร จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗	(๓๔.๐๐)
หญิง	๓๓	(๖๖.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๒	(๔.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๓	(๒๖.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๗	(๕๔.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	(๑๖.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถม	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑	(๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒๗	(๕๔.๐๐)
ปริญญาตรี	๒๒	(๕๔.๐๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๑๐	(๒๐.๐๐)
รับจ้าง	๑๕	(๓๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔	(๘.๐๐)
รับราชการ	๑๔	(๒๘.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๒	(๔.๐๐)
อื่น ๆ	๕	(๑๐.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๐/๘๐.๐๐%	๑๐/๒๐.๐๐%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๓๕/๗๐.๐๐%	๑๕/๓๐.๐๐%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๓๒/๖๔.๐๐%	๑๘/๓๖.๐๐%	-	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๓๓/๖๖.๐๐%	๑๖/๓๒.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๓๑/๖๒.๐๐%	๑๘/๓๖.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๓๖/๗๒.๐๐%	๑๔/๒๘.๐๐%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๓๓/๖๖.๐๐%	๑๖/๓๒.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๔๐/๘๐.๐๐%	๑๐/๒๐.๐๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ลำดับที่สาม คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และเรียงตามลำดับลงมา คือ ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ และความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ % ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕ % และพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ %

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑. ควรมีความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆกว่านี้
- ๗.๒. บุคลากรควรมีความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่
- ๗.๓. มีการมอบหมายบุคลากรเพื่อการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการบุคลากรในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๗.๔. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม