



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

ที่ สส ๗๓๗๐๑/ -

วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.บางพรหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ ดำเนินการแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๕๐ คน โดยเริ่มเก็บข้อมูล กันยายน ๒๕๖๔ ถึงตุลาคม ๒๕๖๕ และนำมาคิดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหมเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และด้าน อื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรริดา กลิ่นจันทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ร้อยตรี

(ประทีน ปานอุทัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

ความเห็น - ทราบ.....

(นายวรพงษ์ วรทัศน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม อำเภอเบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖.๐๐
หญิง	๓๒	๖๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๒๕	๕๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๒๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๘	๓๖.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๕	๓๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๑	๒๒.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๘	๓๖.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๖	๑๒.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จาก ข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๖.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๖	๑๒.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์	๓	๖.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๔.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๔	๘.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารหรือ ดัดแปลง รื้อถอน	๒	๔.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๓	๖.๐๐
การขออนุญาตขุดดินถมดิน	๔	๘.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	๔.๐๐
การขออนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	-
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑	๒.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๐	๒๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๔.๐๐
การชำระภาษีป้าย	๒	๔.๐๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๕	๑๐.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๒.๐๐
อื่น (ระบุ)๑..... ๒.....		
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔๕	๙๐	๕	๑๐	-	-	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๙	๗๘	๑๑	๒๒	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๒	๖๔	๑๘	๓๖	-	-	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๘	๕๖	๒๐	๔๐	๒	๔	-	-	-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐						
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๔	๘๘	๖	๑๒	-	-	-	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-	-	-
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๓	๘๖	๗	๑๔	-	-	-	-	-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔๑	๘๒	๙	๑๘	-	-	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔๖	๙๒	๔	๘	-	-	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๙	๗๘	๑๑	๒๒	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
-ไม่ต้องปรับปรุง	๕๐	๑๐๐
-ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
-ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	-
-ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
-ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
-ด้านการชำระภาษี	-	-
-ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร	-	-
-อื่น ๆ ที่จอตระกยนต์	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม ไม่มีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐