บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง

ที่ สร ๘๑๖๐๑/ **วันที่** ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง ได้ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ โดยการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการหน่วยงานสำนักงาน จำนวน ๔ จุด ได้แก่

๑. จุดบริการหน่วยงานสำนักปลัด

๒. จุดบริการหน่วยงานคลัง

๓. จุดบริการหน่วยงานกองช่าง

๔. จุดบริการหน่วยงานกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และรวมทั้งการสุ่มทดสอบแบบสอบถามจากผู้รับบริการในพื้นที่ นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นปีงบประมาณดำเนินการแล้ว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง จึงได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๓ ฉบับ และสรุปรายงานตามแบบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๙ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในปีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายอำนาจชัย พัชรานุ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น .....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรอด คงสกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น .....

(ลงชื่อ).....

(นายคำรณ พูนชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง

๔) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาททอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้

๔.๑) ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๓ คน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
๑	เพศ		
	- ชาย	๕๐	๔๘.๕๔
	- หญิง	๕๓	๕๑.๔๖
๒	อายุ		
	- ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๕	๑๔.๕๖
	- ๓๐-๓๙ ปี	๑๘	๑๗.๔๘
	- ๔๐-๔๙ ปี	๓๖	๓๔.๙๕
	- ๔๐-๕๙ ปี	๒๐	๑๙.๔๒
	- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๑๓.๕๙
๓	ระดับการศึกษา		
	- ประถมศึกษาตอนต้น (หรืออ่านออกเขียนได้)	๓๘	๓๖.๘๙
	- มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕๕	๕๓.๔๐
	- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕	๔.๘๕
	- ปริญญาตรี	๕	๔.๘๕
	-สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

จากตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๓

๒) กลุ่มอายุผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือช่วงอายุต่ำกว่า ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๕ของจำนวนผู้สอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาช่วงอายุ ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๒

๓) กลุ่มการศึกษาผู้แบบสอบถามอันดับหนึ่งได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๓ รองลงมาเป็นระดับประถม คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๙

๔.๒)ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย (X)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๒๔	๕๘	๒๐	๑	๐	๔.๐๒	**๘๐.๓๙**
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๐	๕๔	๒๗	๒	๐	๓.๘๙	**๗๗.๘๖**
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๘	๕๒	๑๒	๑	๐	๔.๒๓	**๘๔.๖๖**
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๕	๕๙	๑๖	๓	๐	๔.๐๓	**๘๐.๕๘**
๑.๕ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ	๒๐	๕๖	๒๖	๑	๐	๓.๙๒	**๗๘.๔๕**
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๒๕	๕๘	๑๙	๑	๐	๔.๐๔	**๘๐.๗๘**
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๐	๕๓	๒๘	๒	๐	๓.๘๘	**๗๗.๖๗**
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๑	๕๗	๒๓	๒	๐	๓.๙๔	**๗๘.๘๓**
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๒๑	๔๔	๓๓	๕	๐	๓.๗๙	**๗๕.๗๓**
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มาบริการ	๑๔	๕๖	๒๖	๗	๐	๓.๗๕	**๗๔.๙๕**
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ อย่างพอเพียง	๓๖	๔๐	๒๒	๔	๑	**๔.๐๓**	**๘๐.๕๘**
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๓๒	๔๓	๒๕	๓	๐	**๔.๐๑**	**๘๐.๑๙**
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดให้บริการ	๓๑	๔๓	๒๗	๒	๐	**๔.๐๐**	**๘๐.๐๐**
๓.๔ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	๒๒	๕๐	๒๙	๒	๐	**๓.๘๙**	**๗๗.๘๖**
๓.๕ มีน้ำดื่มบริการประชาชน	๒๑	๕๗	๑๘	๖	๑	**๓.๘๘**	**๗๗.๖๗**
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	**๓๐**	**๔๕**	**๒๗**	**๑**	**๐**	**๔.๐๑**	**๘๐.๑๙**

จากตารางสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ **๘๐.๑๙** ผลการประเมินด้านการบริการสิ่งที่ต้องปรับปรุงมากที่สุด คือด้านที่ ๒ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ เช่น ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยไว้ให้บริการ เอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลผู้มาบริการ

คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สิ่งที่ควรปรับปรุง ...ไม่พบข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการจัดให้บริการ ...ไม่พบข้อเสนอแนะ