



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง

ที่ ตร.๗๓๘๐๑/ วันที่ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ สำนักปลัด ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ดังมีรายละเอียดตามรายงานการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวลัดดาวัลย์ ถนนอมวงษ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ

เพื่อโปรดทราบ

(นายปวีร์ เวศ วรรณวิทย์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง

เพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐวุฒิ วรรณวิทย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง

คำสั่งนายองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง

(นายพิภพ ล้วนพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ

ที่ ตร ๗๓๘๐๑/ วันที่ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ สำนักปลัด ได้รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ดังมีรายละเอียดตามรายงานการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวลัดดาวัลย์ ถนนอมวงษ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ

เพื่อโปรดทราบ

(นายปเวศ วิริญโท)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ

เพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐวุฒิ วิริญโท)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ

คำสั่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ

(นายพิภพ ล้วนพงษ์)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมทอง อำเภอแหลมทอง จังหวัดตราด

.....

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่องานบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 73 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

| ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ » | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| 4.1 เพศ | | |
| ชาย | 29 | 39.73 |
| หญิง | 44 | 60.27 |
| 4.2 อายุ | | |
| 21-30 ปี | 4 | 5.47 |
| 31-40 ปี | 17 | 23.28 |
| 41-50 ปี | 32 | 43.83 |
| 51-60 ปี | 11 | 15.06 |
| 60 ปีขึ้นไป | 9 | 12.32 |
| 4.3 อาชีพ | | |
| รับราชการ | - | - |
| เกษตรกร | 30 | 41.09 |
| ค้าขาย | 13 | 17.80 |
| รับจ้าง | 24 | 32.89 |
| อื่นๆ | 6 | 8.21 |

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | ปรับปรุง (1) | ร้อยละ |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------|--------|
| 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย | 61 | 12 | | | | 8.38 |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ | 68 | 4 | 1 | | | 8.52 |
| 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง | 63 | 8 | 2 | | | 8.38 |
| 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 49 | 20 | 3 | 1 | | 7.98 |
| 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 55 | 16 | 2 | | | 8.19 |
| 2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 64 | 6 | 1 | | | 8.47 |
| 2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว | 63 | 10 | | | | 8.43 |
| 2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน | 53 | 17 | 3 | | | 8.12 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น อุปกรณ์ / น้ำดื่ม ฯลฯ | 50 | 18 | 4 | 1 | | 7.98 |
| 3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูล | 68 | 4 | 1 | | | 8.52 |
| 3.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์ / สัญลักษณ์/ จุด ให้บริการที่ชัดเจน | 65 | 7 | 1 | | | 8.45 |
| 3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 70 | 3 | | | | 8.59 |

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการ
ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.15

๖. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคควรชัดเจน ถูกต้องและมีความเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ
- ข้อมูลต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม ครบถ้วน

(นางสาวลัดดาวัลย์ ถนนอมวงษ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

รายงานผลการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565

| ระดับคะแนน | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ปรับปรุง | จำนวนผู้ประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|------------------|-----------|-----|---------|------|----------|-----------------|-----------|--------|----------|
| | | | | | | | | | |
| หัวข้อ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| 1.1 | 61 | 12 | | | | 73 | 4.84 | 8.38 | |
| 1.2 | 68 | 4 | 1 | | | 73 | 4.92 | 8.52 | |
| 1.3 | 63 | 8 | 2 | | | 73 | 4.84 | 8.38 | |
| 1.4 | 49 | 20 | 3 | 1 | | 73 | 4.60 | 7.98 | |
| 2.1 | 55 | 16 | 2 | | | 73 | 4.73 | 8.19 | |
| 2.2 | 64 | 6 | 1 | | | 71 | 4.89 | 8.47 | |
| 2.3 | 63 | 10 | | | | 73 | 4.86 | 8.43 | |
| 2.4 | 53 | 17 | 3 | | | 73 | 4.68 | 8.12 | |
| 3.1 | 50 | 18 | 4 | 1 | | 73 | 4.60 | 7.98 | |
| 3.2 | 68 | 4 | 1 | | | 73 | 4.92 | 8.52 | |
| 3.3 | 65 | 7 | 1 | | | 73 | 4.88 | 8.45 | |
| 3.4 | 70 | 3 | | | | 73 | 4.96 | 8.59 | |
| ผลรวมค่าเฉลี่ย | | | | | | | 57.71 | 100.0 | |
| ค่าเฉลี่ย 12 ข้อ | | | | | | | 4.81 | | |
| ร้อยละ | | | | | | | 80.15 | | |