



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง

ที่ - วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคมบางได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง ที่มีการจัดบริการประชาชนที่เข้ามาในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

สุวิมล คำสิงห์

(นางสาวสุวิมล คำสิงห์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)

(นายประจักษ์ โชตินิยม)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ส.ต.ท.

(ประโยชน์ สนิทกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง

ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสายชล มีบ่อทรัพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

- ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๕๖
หญิง	๒๒	๔๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๒๔
รวม	๕๐	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๒๕	๕๐
ปวช./ปวส.	๕	๑๐
ปริญญาตรี	๑๔	๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑๒
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
หน่วยงานราชการ	๕	๑๐
ผู้ประกอบการ	๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๘๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐
๕. การให้บริการ		
บริหารทั่วไป, วิชาการและการ	๒๒	๔๔
วางแผนบริหารงานบุคคล		
การคลัง, พัสดุ, จัดเก็บรายได้	๑๕	๓๐
โยธา, ไฟฟ้าและแสงสว่าง	๑๓	๒๖
งานการศึกษา คุณภาพชีวิต	-	-
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	คะแนนเฉลี่ยรวม
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๖.๐๐	๓๕.๒๐	-	-	-	๙๑.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๖.๐๐	๔๓.๒๐	-	-	-	๘๙.๒๐
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๖.๐๐	๑๙.๒๐	-	-	-	๙๕.๒๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๘.๐๐	๒๕.๖๐	-	-	-	๙๓.๖๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๒.๐๐	๓๐.๔๐	-	-	-	๙๒.๔๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๘.๐๐	๒๕.๖๐	-	-	-	๙๓.๖๐
๓.๔ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๔.๐๐	๓๖.๘๐	-	-	-	๙๐.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐.๐๐	๕๖.๐๐	-	-	-	๘๖.๐๐
๔.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๔.๐๐	๒๘.๘๐	-	-	-	๙๒.๘๐
๔.๓ มีจุดนั่งรอรับบริการ	๖๐.๐๐	๓๒.๐๐	-	-	-	๙๒.๐๐
รวม	๕๘.๔๐	๓๓.๒๘	-	-	-	๙๑.๖๘

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

แบบประเมินความพึงพอใจ

การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส. 4) ปริญญาตรี
 5) สูงปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 1) หน่วยงานราชการ 2) ผู้ประกอบการ 3) ประชาชนผู้รับบริการ
 4) อื่นๆ โปรดระบุ
5. การให้บริการ
 1) บริหารทั่วไป, วิชาการและการวางแผนบริหารงานบุคคล 2) การคลัง, พัสดุ, จัดเก็บรายได้
 3) โยธา, ไฟฟ้าและแสงสว่าง 4) งานการศึกษา คุณภาพชีวิต ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อชี้แจง ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคมบาง

ประเด็น	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>				
2. การติดป้ายประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		<input checked="" type="checkbox"/>			
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>				
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		<input checked="" type="checkbox"/>			
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	<input checked="" type="checkbox"/>				
7. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<input checked="" type="checkbox"/>				
8. มีประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>				
9. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>				
10. มีจุดนั่งรอรับบริการ	<input checked="" type="checkbox"/>				

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน