



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด

ที่ ปจ ๗๓๗๐๑/.....

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ชุด

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพในทุกๆ ด้าน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดและเป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีต่อไป

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีประชาชนจำนวน ๔๕ คนที่ได้ประเมินความพึงพอใจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

ข้อพิจารณา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๑ ด้วยคะแนนรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิชญธิดา สุวรรณมณี)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายเพชรสกลันต์ สีสั่ง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัด.....

(นายอาภรณ์ บุญสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

ความเห็น นายก.....

(นายประเสริฐ แวนนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
ประจำปีงบประมาณ 2561

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปีงบประมาณ 2561 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 45 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ 2561

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปีงบประมาณ 2561 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	(46.66)
หญิง	24	(53.33)
รวม	45	(100.00)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 - 25 ปี	3	(6.66)
25 - 35 ปี	11	(24.44)
35 - 60 ปี	19	(42.22)
มากกว่า 60 ปี	12	(26.66)
รวม	45	(100.00)

3. การศึกษา		
ประณม	5	(11.11)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	3	(6.66)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	18	(40.00)
ปริญญาตรี	15	(33.33)
ปริญญาโท	4	(8.88)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	45	(100.00)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	8	(17.77)
รับจ้าง	8	(17.77)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	10	(22.21)
รับราชการ	19	(42.22)
อื่น ๆ	-	-
รวม	45	(100.00)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	42/93.33%	3/6.66%	-	-
2	มารยาทในการให้บริการประชาชน	40/88.88%	2/4.44%	-	-
3	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	44/97.77%	-	1/2.22%	-
4	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	42/93.33%	3/6.66%	-	-
5	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	43/95.55%	-	2/4.44%	-
6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	44/97.77%	1/2.22%	-	-
7	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	42/93.33%	3/6.66%	-	-
8	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	35/77.77%	10/22.22	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 97.77 ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93.33 และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 88.88 และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 77.77

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.21

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้

7.2 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย