



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด อบต. โทร. ๐๓๗-๖๒๐๓๒๐

ที่ ปจ.๗๓๗/๐๑/- วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ อบต.นนทรี ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนนทรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพในทุกๆ ด้าน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดและเป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คน ที่ประเมินความพึงพอใจแก่องค์การบริหารส่วนบสนนทรี

ข้อพิจารณา

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ ด้วยคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๙ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเพชรสกันต์ สีสัง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายเพชรสกันต์ สีสัง)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

/ความเห็น...

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

(นายเลี้ยว พันชำนาญ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ๑๐๐ คน ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๔๓.๗๕
หญิง	๔๕	๕๖.๒๕
รวม	๘๐	
๒. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๙	๓๖.๒๕
มัธยมศึกษา	๒๓	๒๘.๗๕
ปริญญาตรี	๒๘	๓๕.๐๐
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๑๒	๑๕.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๓	๔๑.๒๕
รับราชการ	๔	๕.๐๐
อื่น ๆ	๓	๓.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๗	๓	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๐	๒๐	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๗๐	๘	๒	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๓	๑๕	๒	-	-
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๙	๑๐	๑	-	-
๖	ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๐	๑๐	-	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๗	๑๓	-	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๕	๕	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ ลำดับที่ ๒ คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และมีขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และเรียงตามลำดับ คือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๕ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๙

๗. ข้อเสนอแนะ