



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โทร. ๐-๓๒๒๓-๔๗๓๘

ที่ รบ ๗๙๖๐๑/- วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ตามที่หน่วยงานสำนักปลัด , กองคลัง , กองช่างและกองการศึกษาฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อและใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ในงานบริการด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน เดือน/ปี	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองการศึกษาฯ	รวม
ตุลาคม ๒๕๖๔	๑	-	-	-	๑
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๑	-	๒	-	๓
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	๒๐	-	-	๒๐
มีนาคม ๒๕๖๕	๑	๓๖	-	-	๓๗
เมษายน ๒๕๖๕	๒	๑๐	-	-	๑๒
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	๑	-	๑
มิถุนายน ๒๕๖๕	๑	-	-	-	๑
กรกฎาคม ๒๕๖๕	๒	-	-	-	๒
สิงหาคม ๒๕๖๕	๒	-	-	-	๒
กันยายน ๒๕๖๕	๓๖	-	-	-	๓๖
รวม	๔๖	๖๖	๓	-	๑๑๕

/แบบสอบถาม...

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยคิดเป็นร้อยละ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๓	๔๖.๐๘
หญิง	๖๒	๕๓.๙๑
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๘๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๑๖.๕๒
๔๑ - ๖๑ ปี	๕๘	๕๐.๔๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๓๗	๓๒.๑๗
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๗๑	๖๑.๗๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๑๖.๕๒
ปริญญาตรี	๒๕	๒๑.๗๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๑	๕๓.๐๘
รับจ้างทั่วไป	๕	๔.๓๕
รับราชการ	๙	๗.๘๓
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๒๖.๙๖
อื่นๆ โพรตระบุ ...แม่บ้าน,พ่อบ้าน...	๙	๗.๘๓

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสาร	๒	๑.๗๔
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖	๕.๒๒
การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๔	๒๙.๕๗
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	๓.๔๘
การขอหนังสือรับรองต่างๆ	-	-
การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมๆ	๖๖	๕๗.๓๙
การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตต่างๆ	๓	๒.๖๑
อื่นๆ.....	-	-

ตอนที่ ๓ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกมากที่สุดโดยแสดงเป็นร้อยละ

ลำดับ ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)		
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๔ (๘๑.๗๔)	๒๑ (๑๘.๒๖)	-	๘๑.๗๔	มาก
๒.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐๑ (๘๗.๘๓)	๑๔ (๑๒.๑๗)	-	๘๗.๘๓	มาก
๓.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๑ (๘๗.๘๓)	๑๔ (๑๒.๑๗)	-	๘๗.๘๓	มาก
๔.	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๑๐๕ (๙๑.๓๐)	๑๐ (๘.๗๐)	-	๙๑.๓๐	มาก
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๖ (๙๒.๑๗)	๙ (๗.๘๓)	-	๙๒.๑๗	มาก
๖.	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐ (๘๖.๙๖)	๑๕ (๑๓.๐๔)	-	๘๖.๙๖	มาก
๗.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๖ (๘๓.๔๘)	๑๙ (๑๖.๕๒)	-	๘๓.๔๘	มาก
๘.	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๐ (๘๖.๙๖)	๑๕ (๑๓.๐๔)	-	๘๖.๙๖	มาก
๙.	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๙ (๘๖.๐๙)	๑๖ (๑๓.๙๑)	-	๘๖.๐๙	มาก

ตอนที่ ๔ พบว่าร้อยละความพึงพอใจเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๒.๑๗
๒	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๙๑.๓๐
๓	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๗.๘๓
๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๗.๘๓
๕	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๖.๙๖
๖	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๖.๙๖
๗	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๖.๐๙
๘	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๓.๔๘
๙	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๑.๗๔
รวม		๘๗.๑๕

/เกณฑ์

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

- ๑ - ๔๐ หมายความว่า พอใจน้อย
- ๔๑ - ๗๐ หมายความว่า พอใจปานกลาง
- ๗๑ - ๑๐๐ หมายความว่า พอใจมาก

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรตำบลสามเรือนและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๕ ราย

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางข้างต้นนั้น

๖. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น


- ไม่มี

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๕

ในการนี้ สำนักปลัดจึงขอรายงานผลให้กับผู้บริหารทราบและจัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานในปีต่อไป และเผยแพร่ต่อไปทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน (www.samruanratchaburi.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวณภาพร โหมงไก่อ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ


(นายประศาสน์ อนันตศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัด

๗ ๓๑๐๖ ๖๕

/ความเห็น...

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....



(นายสมรัก บุตรดี)

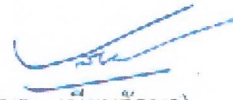
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

๗ ๓.๑. ๖๕

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....

.....



(นางปณัสญา เนียมรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

๕ ตุลาคม ๖๕



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
เรื่อง สรุปลผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๔๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้ดำเนินการสรุปลผลแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางปณัสญา เนียมรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน