

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว
องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑
(มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ (มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการด้านต่างๆ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ (เดือนมกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๑)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด ประจำปี พ.ศ. มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	๓๗	๓๗.๐๐
หญิง	๖๓	๖๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

2. อายุระหว่าง

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๓	๔๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถม	๖๔	๖๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/ปวช.	๒๙	๒๙.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๘.๐๐
ผู้ประกอบการ	๒	๒.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๙๐	๙๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.ด้านเวลา						
๑.๑	การให้บริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๑%	๗๐%	๙%	๐%	๐%
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒%	๖๘%	๙%	๐%	๐%
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๕%	๗๑%	๑๔%	๐%	๐%
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗%	๗๕%	๘%	๐%	๐%
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐%	๗๕.๐๐%	๕.๐๐%	๐%	๐%

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑ ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ลำดับที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ลำดับที่ ๓ คือความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๙ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๒ ความรวดเร็ว พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๘ ลำดับที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ลำดับที่ ๓ คือความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๙ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ลำดับที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ลำดับที่ ๓ คือ ความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ลำดับที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ลำดับที่ ๓ คือความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๘ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ลำดับที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ลำดับที่ ๓ คือความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๕ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๖. สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว
ที่ พบ ๗๗๙๐๑ / วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ต้นมะพร้าว

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ (มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๑) นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าขอรายงานผลการดำเนินงานสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ (มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๑) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวอรุณรัตน์ อรุณสวัสดิ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

.....
.....

.....
.....

(นางสาวรัตนา คล้ายจันทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

(นายประทีป เณรตาก้อง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว

.....
.....

(นายวงศกร บัวไสว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว

