


บันทึกข้อความ


ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ ถึงที่คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลสันทรายขาว
ที่ พบ ๑๑๗๐๑ / วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
สันทรายขาว.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายขาว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายขาว ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายขาว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (มกราคม -
ธันวาคม ๒๕๖๒) นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าในฐานะกรรมการดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายขาว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๒)
รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้


(นางสาวอรุณวิมล อรุณสวัสดิ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติงาน


(นางสาววิไลจันทร์ วิชาชน)
หัวหน้าสำนักปลัดฯ


(นายประสิทธิ์ เภรตาภิรม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายขาว


(นายประสิทธิ์ เภรตาภิรม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันทรายขาว

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว
องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒
(มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๒)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ (มกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ให้บริการด้านต่างๆ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ (เดือนมกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

2. มาตรฐานค่าจ้าง

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๙๓	๙๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถม	๖๔	๖๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/สายอาชีพ	๒๘	๒๘.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรชาวองค์กรเกษตรกร	๘	๘.๐๐
ผู้ประกอบการ	๒	๒.๐๐
ประชาชนผู้มารับบริการ	๙๐	๙๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความไม่พึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.ด้านเวลา						
๑.๑	การให้บริการปีตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕%	๓๐%	๔%	๐%	๐%
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๒%	๖๘%	๔%	๐%	๐%
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑	การติดต่อประชาสัมพันธ์หรือข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔%	๓๖%	๑๘%	๐%	๐%
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๓%	๓๔%	๔%	๐%	๐%
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐%	๓๕.๐๐%	๕.๐๐%	๐%	๐%

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ค่าเฉลี่ย

๑.๑ การให้บริการขยับไป/ตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐
ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ค่าสัมที่ ๓ คือความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๙
ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๒ ความรวดเร็ว พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๙ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพอใจ
มาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ค่าสัมที่ ๓ คือความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๙ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ส่วนอื่นนอกเหนือการให้บริการ

๒.๑ การสืบป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับวันสิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการ พบว่าค่าสัมที่ ๑
คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ค่าสัมที่ ๓ คือ
ความพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๒ การจัดสำคันยื่นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพอใจ คิดเป็นร้อย
ละ ๗๕ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ค่าสัมที่ ๓ คือความพอใจน้อย คิดเป็นร้อย
ละ ๘ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๓ การให้บริการตามสำคันส่งพัสดุ เช่นมาก่อนส่งให้รับบริการก่อน พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความ
พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ค่าสัมที่ ๓ คือความพอใจ
น้อย คิดเป็นร้อยละ ๕ ส่วนระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพัวร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๐

๓. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -