บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด.....โทร.....๐-๒๙๒๗-๗๔๗๗....ต่อ...๑๐๑-๑๐๔.....

ที่.....-...../๒๕๖๒.....วันที่....๙....เมษายน....๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ มีผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๑ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

<u>ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ</u>

๑. ควรปรับปรุงห้องน้ำ

๒. บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางรุ่งนภา อรรถกฤษณ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นายฉัตรชัย พงอุดทา)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

/ ความ...

ความเห็นของปลัด อบต

.....เพื่อโปรดทราบ.....

(นายรัชการ แจ้งสว่าง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่

ความเห็นของนายก อบต

.....ทราบ.....

(นายแสวง รอดยูร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่
อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2562 (มกราคม - มีนาคม 2562)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2562 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้ติดต่อรับบริการ โดยการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 74 คน

2.ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2562 (มกราคม - มีนาคม 2562)

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2562 (มกราคม – มีนาคม 2562) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

<u>ตารางที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	26	(35.13)
หญิง	48	(70.59)
รวม	74	(100.00)

2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	(5.40)
20 – 30 ปี	30	(40.55)
31 – 40 ปี	32	(43.24)
41 – 50 ปี	8	(10.81)
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	**74**	**(100.00)**
3. การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ	8	(10.81)
เทียบเท่า		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	(24.32)
ปริญญาตรี	48	(64.87)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	**74**	**(100.00)**
4. อาชีพ		
นักศึกษา	1	(1.35)
ข้าราชการ	2	(2.71)
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	11	(14.87)
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	32	(43.24)
ธุรกิจส่วนตัว	9	(12.16)
อื่น ๆ	19	(25.67)
รวม	**74**	**(100.00)**
5. เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสาร	16	(21.62)
การจดทะเบียนพาณิชย์	24	(32.43)
การขอความช่วยด้านสาธารณภัย	24	(32.43)
อื่นๆ	10	(13.52)
รวม	**74**	**(100.00)**

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	16/21.62	46/62.16	8/10.82	4/5.40
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	22/29.73	37/50.00	10/13.52	5/6.75
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	24/32.43	35/47.29	10/13.52	5/6.75
4.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	22/29.73	38/51.35	10/13.52	4/5.40
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	18/24.32	39/52.71	11/14.87	6/8.10
2.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	20/27.02	39/52.71	12/16.22	3/ 4.05
3.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	21/28.37	41/55.41	8/10.82	4/5.40
4.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	13/17.57	42/56.75	14/18.92	5/6.75
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	15/20.28	40/54.05	13/17.57	6/8.10
2.	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	19/25.68	38/51.35	10/13.52	7/9.45
3.	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	20/27.02	42/56.75	8/10.82	4/5.40
4.	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	18/24.33	42/56.75	9/12.16	5/6.75
ภาพรวม		**25.67**	**53.94**	**13.85**	**6.52**

จากตารางพบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 83.78 ลำดับที่สอง คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.77 ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 81.08

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.61

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีห้องน้ำผู้พิการ

7.2 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย