



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท โทร. ๐ ๗๕๘๐ ๙๕๗๖

ที่ นศ ๗๔๑๐๑/ ๑๖๕

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ได้ดำเนินการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท จำนวน ๔๕ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาววิชุดา รอดศรี)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ลงชื่อ.....

(นางบุษรา ทรัพย์ศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด.....

ลงชื่อ จ.ส.อ.....

(สมเกียรติ หน้าคอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

ความเห็นนายก.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวฉวีวรรณ แก้วเขียว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเข็รใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเข็รใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเข็รใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเข็รใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑) ประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่างๆ ของ อบต. มีผู้ทำแบบสอบถามจำนวน ๔๕ คน
- ๒) แบ่งเป็นชายจำนวน ๒๑ คน หญิงจำนวน ๒๔ คน
- ๓) อายุ

ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๒ คน
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๒๗ คน
มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๖ คน

๔) ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๑๒ คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๑ คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน ๑๐ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน

๕) อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน ๑๗ คน
รับจ้าง	จำนวน ๑๔ คน
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๔ คน
รับราชการ	จำนวน ๑๐ คน
อื่นๆ	จำนวน - คน

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ				-	-
๑	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕ (๑๑.๑๑)	๓๐ (๖๖.๖๗)	๑๐ (๒๒.๒๒)	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๘ (๔๐)	๒๖ (๕๗.๗๘)	๑ (๒.๒๒)	-	-
๓	การบริการตามลำดับก่อนและหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๒๙ (๖๔.๔๔)	๑๖ (๓๕.๕๕)		-	-
๔	การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๓๓ (๗๓.๓๓)	๑๒ (๒๖.๖๗)	-	-	-
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				-	-
๕	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๐ (๔๔.๔๔)	๑๗ (๓๗.๗๘)	๘ (๑๗.๗๘)	-	-
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๑ (๒๔.๔๔)	๓๒ (๗๑.๑๑)	๒ (๔.๔๔)		-
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				-	-
๗	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๒๕ (๕๕.๕๕)	๑๔ (๓๑.๑๑)	๖ (๑๓.๓๓)	-	-
๘	ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	๑๗ (๓๗.๗๘)	๒๖ (๕๗.๗๘)	๒ (๔.๔๔)	-	-
	ความถี่สะสม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม) จำนวนข้อ	๑๕๗ = ๑๙.๗๕ ๘	๑๗๓ = ๒๑.๖๒ ๘	๒๙ = ๓.๖๒ ๘		
	คะแนนที่ได้รับ (ความถี่สะสม x ค่าคะแนน)	๑๙.๗๕ x ๕ = ๙๘.๗๕	๒๑.๖๒ x ๔ = ๘๖.๔๘	๓.๖๒ x ๓ = ๑๐.๘๖		
	รวมคะแนนที่ได้	๙๘.๗๕ + ๘๖.๔๘ + ๑๐.๘๖ = ๑๙๖.๐๙				
	คะแนนเฉลี่ย (คะแนนรวม) จำนวนผู้ตอบ	๑๙๖.๐๙ ÷ ๔.๓๖ ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐				

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ๑ - ๒๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๒๐-๔๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๔๐-๖๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๖๐-๘๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๘๐-๑๐๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปโดยภาพรวมจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาพระบาท ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐
อยู่ในเกณฑ์ถึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๓ ข้อเสนอแนะสิ่งสมควรปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี)

- ไม่มี