

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

- ไม่มี

๖. สรุปผลการประเมิน

- จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณทพว

(นางสาวณภาพร โหมงแก้ว)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

6คชล

(นางสาวเกษณี สุกธธา)

หัวหน้าสำนักปลัด

๒๗/...ก.ย.../...2561...

- เพื่อโปรดทราบ

(นายชัยวัฒน์ บัวคล้าย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๒๗/...ก.ย.../...2561...

- เพื่อโปรดทราบ

(นายสมรัก บุตรดี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๒๗/...ก.ย.../...2561...

- รับทราบ

อน.เนียมรักษา

(นางอบ เนียมรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

๒๗/...ก.ย.../...2561...

การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตต่างๆ
อื่นๆ.....

-๓-

๓

๒.๖๑

รวม

๑๑๕

๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดโดยแสดงเป็นร้อยละ

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

จากตอนที่ ๓ พบว่าร้อยละความพึงพอใจเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	คิดเป็นร้อยละ (ดีมาก)
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

/ตอนที่ ๔

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยคิดเป็นร้อยละ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๓	๔๖.๐๙
หญิง	๖๒	๕๓.๙๑
รวม	๑๑๕	๑๐๐.๐๐
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
รวม	๑๑๕	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๗๑	๖๑.๗๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๙	๑๖.๕๒
ปริญญาตรี	๒๕	๒๑.๗๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๑๕	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๑	๕๓.๐๔
รับจ้างทั่วไป	๕	๔.๓๕
รับราชการ	๙	๗.๘๓
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๒๖.๙๖
อื่นๆ โพรตระบุ ...แม่บ้าน,พ่อบ้าน...	๙	๗.๘๓
รวม	๑๑๕	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสาร	๒	๑.๗๔
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖	๕.๒๒
การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๔	๒๙.๕๗
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	๓.๔๘
การขอหนังสือรับรองต่างๆ	-	-
การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ	๖๖	๕๗.๓๙

/การขอใบ...



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน...โทร. ๐ ๓๒๒๓ ๔๗๓๘

ที่...รบ ๓๙๖๐๑/...วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง...รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
...ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ตามที่หน่วยงานสำนักงานปลัด , กองคลัง , กองช่างและกองการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑) นั้น

บัดนี้ ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) โดยมีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรตำบลสามเรือนและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

/แบบสอบถาม...