บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว โทร. ๐ ๓๔๔๔ ๐๗๙๗

ที่ สค ๗๓๑๐๑/ **วันที่** มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล เพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนฯ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาท้ายนี้

(นางสาวศรัญญา โตมีเฉลิม)
หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล

(นายประชัน อินจงกล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายประเทือง กลับบ้านเกาะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ก๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้ริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
๑.	**เพศ**		
	ชาย	๑๕	๓๐.๐๐
	หญิง	๓๕	๗๐.๐๐
	รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**
๒.	**อายุ**		
	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
	๑๘ – ๒๕ ปี	๗	๑๔.๐๐
	๒๖ – ๓๕ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
	๓๖ – ๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
	มากกว่า ๖๐ ปี	๘	๑๖.๐๐
	รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า		๗	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น		๑๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		๑๗	๓๔.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.		๔	๘.๐๐
ปริญญาตรี		๑๒	๒๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี		-	-
	รวม	**๕๐**	**๑๐๐.๐๐**
๔. อาชีพ			
เกษตรกร		๒๐	๔๐.๐๐
รับจ้าง		๑๙	๓๘.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว		๓	๖.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน		๕	๑๐
รับราชการ		๓	๖.๐๐
อื่นๆ		-	-
	รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนน			เกณฑ์การประเมิน	
มากที่สุด	=	๕	มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	=	๔	มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	=	๓	ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	=	๒	น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	=	๑	น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>				
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔.๗๐	มากที่สุด	๙๔.๐๐	
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๙๒	มากที่สุด	๙๘.๔๐	
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๐	มากที่สุด	๙๔.๐๐	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐	
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐	
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๖	มากที่สุด	๙๗.๒๐	
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๖๒	มากที่สุด	๙๒.๔๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๙๒	มากที่สุด	๙๘.๔๐	
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๗๖	มากที่สุด	๙๕.๒๐	
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๒๐	
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๗๐	มากที่สุด	๙๕.๒๐	

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

ประชาชนในตำบลเจ็ดริ้วมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ็ดริ้ว ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน ดังนี้

- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
- จัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกและเหมาะสม
- มีระบบขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและชัดเจน