



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.อู่ตะเภา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท โทร. ๐-๕๖๔๑-๐๖๒๖

ที่ ชน ๗๖๐๐๑/-

วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอู่ตะเภา

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอู่ตะเภา ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ในภารกิจงานด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลอู่ตะเภา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ในภารกิจงานด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อควรพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทางเว็บไซต์ <https://www.autapao.go.th/> เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวพรทิพย์ ปานไม้)

หัวหน้าสำนักปลัด

-เห็นควรดำเนินการ และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

(นางสาวนารากร บุญอ่อน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ นำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน และนำข้อมูลไปปรับปรุงในการปฏิบัติงานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

(นายอุทิศ โทสันทด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอู่ตะเภา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเตาะเตา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเตาะเตา
อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานภารกิจงานบริการด้านต่างๆ และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเตาะเตา
อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มเตาะเตา
อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการ
ประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๙	(๓๙)
หญิง	๖๑	(๖๑)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๓	(๑๓)
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๑	(๒๑)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๑๙)
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๗	(๔๗)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๗๒	(๗๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๓	(๑๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๘	(๘)
ปริญญาตรี	๓	(๓)
ปริญญาโท	๔	(๔)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๖	(๔๖)
รับจ้าง	๓๘	(๓๘)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	(๗)
รับราชการ	๙	(๙)
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ขั้นตอนการให้บริการ					
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๔๙	๔๒	๙	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๕๗	๘	-
๓	ความซับซ้อนในการให้บริการ	๔๒	๕๘	-	-
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๕๑	๔๙	-	-
๕	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๕๓	๔๑	๖	-
๖	การแต่งกายเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๔๗	๕๓	-	-
สถานที่ในการให้บริการ					
๗	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	-	๖๓	๓๗	-
๘	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ	-	๔๙	๔๑	๑๐
๙	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	-	๒๗	๕๑	๒๒
รวม		๓๐.๗๘	๔๘.๗๘	๑๖.๘๙	๓.๕๕

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ลำดับที่สอง คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ ๔๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ตะเภา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๘ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๘ ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๙ ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ อาคาร สถานที่ คับแคบ