



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว.....

ที่ พบ.๗๓๔๐๑/..... วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๐ เดือน กันยายน ๒๕๖๐ จำนวน ๙ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัคกร แก้วมรกต)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

<p>ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด อบต.คูบัว</p> <p><i>เพื่อโปรดทราบ</i></p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>(นางพนอจิตร นาราภิรมย์)</p> <p>หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว</p>	<p>ความเห็นของ ปลัด อบต.คูบัว</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>(นายชัยวัฒน์ อภิภูมณากุล)</p> <p>ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว</p>
<p>ความเห็นของ รองปลัด อบต.คูบัว</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>(นายสมภพ ธนิกกุล)</p> <p>รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว</p>	<p>ความเห็นของ นายก อบต.คูบัว</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>(นายพจธรรณศล ธนิกกุล)</p> <p>นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว</p>



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักงานปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๐ (จำนวน ๙ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายพจธณศล ธนิกกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (มกราคม - กันยายน ๒๕๖๐)**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลคูบัว ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เดือน มกราคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๔	๔๔ %
หญิง	๕๖	๕๖ %
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐ %)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑ %
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๒๘ %
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๗	๕๗ %
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๔	๑๔ %
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐ %)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐%
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า	๓๔	๓๔%
ปริญญาตรี	๒๕	๒๕%
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๑๑%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐ %)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๒	๑๒%
ผู้ประกอบการ	๑๔	๑๔%
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๓	๕๓%
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๓	๑๓%
อื่นๆ	๘	๘%
รวม	(๑๐๐)	(๑๐๐ %)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความไม่พึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑	ด้านเวลา					
	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๙	๖๗	๔	๐	๐
	๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๖๗	๗	๐	๐
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๙	๖๖	๕	๐	๐
	๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๔	๗๖	๐	๐	๐
	๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๐	๖๙	๑	๐	๐
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๙	๖๐	๑	๐	๐
	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๓๘	๕๙	๓	๐	๐
	อย่างสุภาพ					
	๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๖	๖๑	๓	๐	๐
	๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๒	๕๗	๑	๐	๐
	๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๖	๕๐	๔	๐	๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ	๓๙	๕๙	๒	๐	๐
	๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๖๐	๔	๑	๐
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๒	๔๗	๙	๒	๐
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๓	๕๕	๒	๐	๐
๕	ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	๔๐	๕๘	๒	๐	๐
	ในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

๑) กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว จะมีเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย /เทียบเท่า และสถานภาพของผู้มารับบริการได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ

๒) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก พอใจ พอใจน้อย และไม่พึงพอใจ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ไม่พึงพอใจมาก

๓) รายการประเมินทั้ง ๑๕ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้	
ในระดับ พอใจมาก	เฉลี่ย ๓๕.๘๗ %
ในระดับ พอใจ	เฉลี่ย ๖๐.๗๓ %
ในระดับ พอใจน้อย	เฉลี่ย ๓.๒ %
ในระดับ ไม่พึงพอใจ	เฉลี่ย ๐.๒ %

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘ %

๗. ปัญหา

- ๑) ขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
- ๒) สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- ๓) ป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๑) ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานในยุค ๔.๐
- ๒) ควรจัดจุดการให้บริการประชาชนให้เหมาะสม และไม่เป็นการยากลำบากแก่ประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อราชการ
- ๓) เพิ่มจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม