



สำนักปลัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

ที่ บร ๘๖๒๐๑/๔๖๐

วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง


สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานฯ

จำนวน ๑ ฉบับ

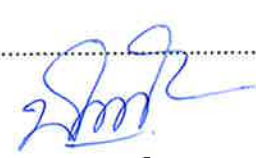
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง ได้ดำเนินการจัดทำจุดสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทองหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ งานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาสรุปประมวลผลในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามแบบสรุปฯ ที่แนบมาพร้อมนี้


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวกนกวรรณ สิ้นศิริ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ


- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดตอบต.


(นางสาวปรมาพร ฐานิตคุณากุล)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ความเห็นปลัดตอบต.....


(นายชาญยุทธ โนนุ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง

- ความเห็นของผู้บังคับบัญชา.....


(นายสาคร ทัพศรีแก้ว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง

สรุปลความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง
อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
(ระยะเวลา ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๒. ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เป็นแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง ในด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะการวัด ๔ ระดับ โดยกำหนดค่าของคะแนน ดังนี้

สี่เหลี่ยม	หมายถึง	พอใจมาก
สี่ม้วน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
สี่ฟ้า	หมายถึง	พอใจน้อย
สี่แดง	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนน มีจำนวนห่วงเพื่อให้คะแนนทั้งหมด ๑๐๐ ห่วง แทนค่า ๑ ห่วง = ๑๐ คะแนน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีจุดให้คะแนนความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดบริการ

๕. ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวม

สี	จำนวนห่วง	คะแนน	ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เหลือง	๗๖	๗๖๐	$\frac{๗๖๐ \times ๑๐๐}{๑,๐๐๐} = ๗๖ \%$	พอใจมาก
ม่วง	๒๐	๒๐๐	$\frac{๒๐๐ \times ๑๐๐}{๑,๐๐๐} = ๒๐ \%$	พอใจปานกลาง
ฟ้า	๒	๒๐	$\frac{๒๐ \times ๑๐๐}{๑,๐๐๐} = ๒ \%$	พอใจน้อย
แดง	๒	๒๐	$\frac{๒๐ \times ๑๐๐}{๑,๐๐๐} = ๒ \%$	พอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๖
๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **พอใจปานกลาง** คิดเป็นร้อยละ ๒๐
๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **พอใจน้อย** คิดเป็นร้อยละ ๒
๔. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **พอใจน้อยที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๒

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง โดยภาพรวมมีประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับ **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๖. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดอบรมพัฒนาให้ความรู้แก่ผู้มาปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่างๆ มาแก้ไขปัญหาและนำมาแนะนำให้ความรู้แก่ประชาชนต่อไป
๒. ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนให้ความชัดเจนมากขึ้น

จุดประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระทอง

