บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

ที่ สป ๙๒๘/๒๕๖๓ **วันที่** ๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ได้สรุปแบบประเมินฯ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงสรุปให้ผู้บริหารทราบ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นางสาวกอบกุล ตันทวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ
(ลงชื่อ)
(นายกิตติธัช อรุณรัตน์)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

- ทราบ
(ลงชื่อ)
(นายไพฑูรย์ สีรุ้ง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

สรุปแบบประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

****

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการ

นักเรียน นักศึกษา วัยทำงาน ผู้สูงอายุ ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๔๓
หญิง	๔๐	๕๗
รวม	๗๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๗
๑๘ – ๓๐ ปี	๑๒	๑๗
๓๐ – ๖๐ ปี	๓๗	๕๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	๒๓
รวม	**๗๐**	๑๐๐

๓.การศึกษา		
ประถม	๒๒	๓๑
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๐	๒๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๕	๒๑
ปริญญาตรี	๑๒	๑๗
ปริญญาโท	๑	๒
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	**๗๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๑	๕๙
รับจ้าง	๒๒	๓๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๔
รับราชการ	๓	๔
ข้าราชการบำนาญ	๑	๒
อื่นๆ	-	-
รวม	**๗๐**	**๑๐๐**

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕/๗%	๔๐/๕๗%	๒๐/๒๙%	๕/๗%	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๘/๓.๗๕%	๓๕/๕๐%	๑๗/๒๔%	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างจัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๒/๓%	๓๓/๔๗%	๓๕/๕๐%	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑/๑%	๖/๘%	๑๐/๑๔%	๕๓/๗๗%	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗/๕๓%	๒๐/๓๐%	๑๓/๑๗%	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๕/๖๕%	๒๐/๒๘%	๕/๗%	-	-
๔	ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๒/๑๗%	๔๙/๗๐%	๕/๗%	๔/๖%	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งความสะดวก						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	-	๑๕/๒๑%	๔๕/๖๕%	๑๐/๑๔%	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	-	๓๗/๕๓%	๒๘/๔๐%	๕/๗%	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	-	๑๒/๑๗%	๕๐/๗๒%	๘/๑๑%	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	-	๙/๑๓%	๔๐/๕๗%	๙/๑๓%	-