



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้

ที่ สป ๑๐๒๘/๒๕๖๕

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

บันนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้ ได้สรุปแบบประเมินฯ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงสรุปให้ผู้บริหารทราบ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุนิสา ใจปราสัย)

หัวหน้าสำนักปลัด

ทราบ

(ลงชื่อ)

- ทราบ

(นางชนิดาภา จันทร์ทิมา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้

(ลงชื่อ)

(นายกุญช์พิสิฐ สงวน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเขี้

สรุปแบบประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโรงเรือ หรือ หน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลโรงเรือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลโรงเรือ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลโรงเรือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการ

นักเรียน นักศึกษา วัยทำงาน ผู้สูงอายุ ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสัมมตัวอย่างและ เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โรงเรือ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลโรงเรือ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โรงเรือ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการต่างๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลโรงเรือ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๒	๔๑
หญิง	๔๖	๕๙
รวม	๗๘	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๙	๑๒
๑๕ – ๓๐ ปี	๑๕	๑๙
๓๐ – ๖๐ ปี	๓๖	๔๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗	๒๓
รวม	๗๘	๑๐๐

๓. การศึกษา			
ประเมิน	๑๙	๒๔	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๒๙	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒๖	๓๓	
ปริญญาตรี	๑๐	๑๓	
ปริญญาโท	๑	๑	
สูงกว่าปริญญาโท	-	-	
อื่นๆ	-	-	
รวม	๗๘	๑๐๐	
๔. อาชีพ			
เกษตรกร	๓๖	๕๖	
รับจ้าง	๓๓	๔๗	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๔	
รับราชการ	๕	๖	
ข้าราชการบำนาญ	๑	๑	
อื่นๆ	-	-	
รวม	๗๘	๑๐๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางแผนตัว เรียบร้อย	๓๖/๔๖%	๓๔/๔๖%	๘/๑๐%	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๘/๘๗%	๑๐/๑๓%	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๗/๗๓%	๘/๑๐%	๑๓/๑๖%	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๑/๑๔%	๑๖/๑๓%	๒๙/๑๖%	๓๑/๓๙%	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๓/๒๙%	๓๔/๔๐%	๑๖/๒๐%	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๔/๓๐%	๕๖/๔๐%	๑๐/๑๒%	-	-
๔	ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑/๑%	๒๒/๒๙%	๓๗/๔๗%	๑๙/๑๓%	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งความสะอาด						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	-	๑๐/๑๔%	๕๖/๗๗%	๑๐/๑๔%	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	-	๑๒/๑๕%	๔๙/๖๒%	๑๗/๓๑%	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะอาด เหมาะสม	-	๙/๑๑%	๖๒/๗๙%	๗/๘%	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	-	๒๓/๓๘%	๕๔/๗๔%	๒/๑๒%	-

ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโรงเช้า อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบร่วมกับ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website ก่อรับเรื่องร้องเรียนทุกช่อง เป็นต้น
- ควรมีผู้ดำเนินขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน