



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ที่ นค ๗๖๐๐๑/๖๘๕

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ทุกสำนักสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บัดนี้ สำนักปลัดได้ดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์ผล และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (ระหว่างเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๓๗ ราย ซึ่งเป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี ในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (รายละเอียดดังแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....

(นางสาวรัชณี ดวงจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

ลงชื่อ.....

(นางปีตมา แก้วแสง)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัด

ลงชื่อ ส.ต.ต.

(สุรินทร์ เดชรักษา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ความเห็นนายก

ลงชื่อ

(นางสาวมัณฑุชลิน ยอดพิจิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

๓. หมาย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๖ คน

๔.การศึกษา

๑.ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน	๓	คน
๒.มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๕	คน
๓.มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๒	คน
๔.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๓	คน
๕.ปริญญาตรี	จำนวน	๑๔	คน
๖.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน

๕.อาชีพ

๑.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๑	คน
๒.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๑๐	คน
๓.ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	๓	คน
๔.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๗	คน
๕.นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๖	คน
๖.รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๓	คน
๗.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน	๓	คน
๘.เกษตรกร/ประมง	จำนวน	๓	คน
๙.ว่างงาน	จำนวน	๑	คน
๑๐.อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
	๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๔	๑๙	๔	-	-
	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖	๑๗	๔	-	-
	๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๕	๑๘	๔	-	-
	๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๑๒	๒๓	๒	-	-
	๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐	๒๓	๔	-	-
	๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๓	๒๒	๒	-	-

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔	๒๒	๑	-	-
	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๓	๒๒	๒	-	-
	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔	๒๒	๑	-	-
	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๑	๒๕	๑	-	-
	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๒๖	๑	-	-
	๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒	๒๔	๑	-	-

๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๑	๑๔	๒	-	-
	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๕	๑๙	๓	-	-
	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๒๑	๒	-	-
	๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๒	๒๓	๒	-	-
	๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๕	๒๑	๑	-	-
	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๑๖	๒๐	๑	-	-
	๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๒๐	๒	-	-
	๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๑๕	๒๐	๒	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดีในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๔.๒๗

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๓๒

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๙

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ร้อยละ ๔.๑๖

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๒๙

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๓๕

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๙

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๓๕

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๔.๒๔

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๒๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ ๔.๕๑

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ ๔.๓๒

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๔.๓๒

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน"ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน"คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ ๔.๓๗

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ ร้อยละ ๔.๔๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๔.๓๕

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ ๔.๓๕