



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
ที่ ปจ. ๗๒๘๐๑/ ๓๓๔ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการติดตามการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งโพธิ์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ การให้บริการประชาชนจึงเป็นหัวใจหลักของพนักงานทุกคนในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้วยปัจจุบัน หน่วยงานของทางราชการต้องดำเนินการให้บริการประชาชน ภายใต้ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชน ในเรื่องการติดต่อประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งโพธิ์ กับประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โดยการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่องานราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งโพธิ์ ประเมินผลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการในช่วง ๖ เดือน ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๙	๑๕	๔	๒
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๓๓	๕๗	๗	๒	๑
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๒๔	๔๐	๒๔	๑๐	๒

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๕	๓๕	๑๓	๗	
๕. ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๖๘	๑๕	๑๗		
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๐	๒๐	๑๙	๑	
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๙	๒๐	๑๒	๕	๔
๓. ความเอาใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐	๒๐	๑๔	๖	
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๖๔	๑๕	๑๖	๕	
๕. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๘	๒๐	๑๖	๔	๒
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๐	๑๖	๙	
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๕	๖๐	๒๓	๒	
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๘	๖๐	๑๓	๙	
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๕	๖๐	๑๙	๖	
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๕	๕๕	๑๔	๖	
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๕	๖๓	๒๒		
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๖๕	๑๕	๕	
ผลรวม	๖๔๐	๑,๖๕๒	๓๖๖	๗๔	๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ภารกิจการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน
ในช่วงระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑ เมษายน ๒๕๖๕

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{2,053 \times 100}{2,500} = 82.12 \%\end{aligned}$$

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{2,164 \times 100}{25,000} = 86.56 \%\end{aligned}$$

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{2,734 \times 100}{3,500} = 78.11 \%\end{aligned}$$

ผลรวมระดับความพึงพอใจในภาพรวม

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{6,951 \times 100}{8,500} = 81.78 \%\end{aligned}$$

จากข้อมูลตามตารางข้างต้น เป็นการสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้เข้ารับบริการ พบว่าโดยภาพรวมผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๘

(ลงชื่อ).....
(นางสาวรัศมี อันทะชัย)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ไม่ใดทกข

มีเก้ง ขังมท
(นางสาวพรทิภา ตันมาก)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราข

(นายณรงค์ศักดิ์ ถนัดเดินข้าว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ทราฟ

(นายชูชาติ บำรุง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์