



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ที่ ปจ. ๓๗๔๐๑/- วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการติดตามการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งโพธิ์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ การให้บริการประชาชนจึงเป็นหัวใจหลักของพนักงานทุกคนในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้วยปัจจุบันหน่วยงานของทางราชการต้องดำเนินการให้บริการประชาชน ภายใต้ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชน ในเรื่องการติดต่อประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ กับประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโดยการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่องานราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประเมินผลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการในช่วง ๖ เดือน ระหว่าง ๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๖๗	๑๑		
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๖๒	๑๒		
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๕	๕๐	๑๕		

ด้านของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๖	๔๒	๑๒		
๕. ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๘๕	๑๕	๒		
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๔	๓๑	๕		
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓	๓๑	๖		
๓. ความเอาใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๓	๓๑	๖		
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๖๓	๒๘	๕		
๕. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓/๕	๒๓	๓		
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๖	๖๓	๓		
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๙	๓/๕	๖		
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๕	๓/๓	๘		
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๕	๓/๖	๙		
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๒	๓/๐	๘		
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๓	๓/๙	๘		
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๖	๓/๕	๙		
ผลรวม	๖๓๐	๒,๐๓๖	๑๖๕		

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ภารกิจการให้บริการของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ในช่วงระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑ เมษายน ๒๕๖๔

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

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{2,164 \times 100}{2,500} = 86.56 \%\end{aligned}$$

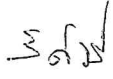
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{2,374 \times 100}{2,500} = 94.96 \%\end{aligned}$$

ผลรวมระดับความพึงพอใจในภาพรวม

$$\begin{aligned}\text{ระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนรวมสูงสุด}} \\ &= \frac{6,587 \times 100}{7,500} = 87.83 \%\end{aligned}$$

จากข้อมูลตามตารางข้างต้น เป็นการสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้เข้ารับบริการ พบว่าโดยภาพรวมผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓

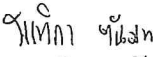
(ลงชื่อ).....

(นางสาวรัศมี อันทะชัย)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

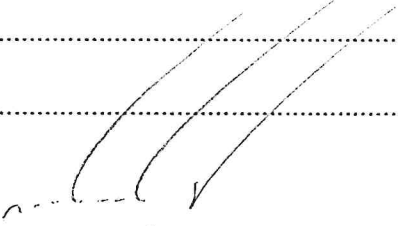
ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....ไป(๑๑๑).....
.....


(นางสาวพรทิภา ตันมาก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

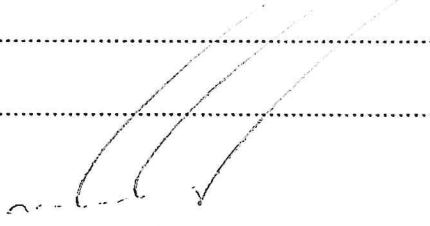
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....- ๗๗๖.....
.....
.....

(นายณรงค์ศักดิ์ ถนัดเดินข่าว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....- ๗๗๖.....
.....
.....

(นายณรงค์ศักดิ์ ถนัดเดินข่าว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์