บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

ที่ สป. ๓๕๑ /๒๕๖๐ **วันที่** ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ นั้น

บัดนี้สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ได้สรุปแบบประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงสรุปให้ผู้บริหารทราบ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)
(นางสาวกอบกุล ตันทวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ
(ลงชื่อ) ส.ต.ท.
(ภาษิต บัววรรณ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

- ทราบ
(ลงชื่อ)
(นายไพฑูรย์ สีรุ้ง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

สรุปแบบประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

ประจำปีงบประมาณ 2560

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2560 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการ

นักเรียน นักศึกษา วัยทำงาน ผู้สูงอายุ ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 65 คน

2.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560)

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	32	(49.23)
หญิง	33	(50.77)
รวม	65	(100.00)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	3	(4.62)
18 – 30 ปี	12	(18.46)
30 – 60 ปี	36	(55.38)
มากกว่า 60 ปี	14	(21.54)
รวม	65	(100.00)
3. การศึกษา		
ประถม	25	(38.46)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	12	(18.46)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	18	(27.69)
ปริญญาตรี	10	(15.38)

เกินอายุไท	-	-
สูงกว่าปริญญาไท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	65	(100.00)

4. อาชีพ		
เกษตรกร	37	(56.92)
รับจ้าง	22	(33.85)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	(3.07)
รับราชการ	3	(4.62)
ข้าราชการบำนาญ	1	(1.54)
อื่น ๆ	-	-
รวม	65	(100.00)

<u>ตารางที่ 2</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	5/7.69%	42/64.61%	18/27.69	-	-
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	2/3.75%	63/96.92%	-	-	-
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	-	30/46.15	35/53.84	-	-
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1/1.53%	6/9.23%	5/7.69%	53/81.53%	-
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	37/56.92%	28/43.07%	-	-	-
3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	46/70.76%	19/29.23%		-	-
4	ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	12/18.46	49/75.38%	4/6.15%		
ด้านสิ่งความสะดวก						
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	-	13/20%	45/69.23%	7/10.76%	-
2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	-	37/56.92%	28/43.07%	-	
3	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	-	12/18,.46%	50/76.92%	3/4.61%	
4	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	-	9/13.84%	38/58.46%	6/9.23%	
					-	

แบบประเมินความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ กำหนดปรับปรุงการใช้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 15 - 30 ☑ 31 - 40 ☐ 41 - 60 ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☑ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายปวช. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
☑ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☐ การใช้ Internet ตำบล
☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
☐ การออกแบบอาคาร
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
☐ การชำระภาษีป้าย
☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย		✓			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่		✓			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ		✓			
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			✓		
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				✓	
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		✓			
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		✓			

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม			✓		
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ			✓		
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม			✓		
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย		✓			

<u>ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</u>

- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ☐ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ☐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ☐ ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน