



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะวงด

ที่ สป. ๙๒๘๐๑/

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพะวงด

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะวงด มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพะวงด ซึ่งมีทั้งหมด ๕ ส่วนราชการ ดังนี้ คือ

๑. สำนักปลัด
๒. กองคลัง
๓. กองช่าง
๔. กองสวัสดิการสังคม
๕. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะวงดสามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผู้มาใช้บริการในแต่ละส่วนราชการฯ และได้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ (เก็บ ณ จุดบริการ) จำนวน ๔๖ ราย สรุปผลความพึงพอใจ ตามแบบสรุป ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการ
 - ๑.๑ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของขั้นตอนในการรับบริการ
 - มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ และมีความพึงพอใจมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔
 - ๑.๒ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ
 - มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๑ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๖
 - ๑.๓ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน
 - มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๖ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๙
 - ๑.๔ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ
 - มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๙ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙

๒. ด้านสถานที่ให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗

๒.๒ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๘ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒

๒.๓ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๓ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗

๒.๔ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายสถานที่ให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔

๓. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

๓.๑ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายประชาสัมพันธ์

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๖ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๙ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

๓.๒ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๕ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๖ และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ และมีความพึงพอใจน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

๓.๓ ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๓ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗

๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการ

๔.๑ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

๔.๒ ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒

๔.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๓ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗

๔.๔ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕

๔.๕ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

๔.๖ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ

- มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๘ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๒

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะวงาด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะวงาดในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)..........นักวิเคราะห์ฯ

(นางสาวสุจิตรา ชุขขุนทด)

(ลงชื่อ)..........รองปลัดอบต.รท.ท.น.ส.ป.

(นายวิรัตน์ แข็งการ)

(ลงชื่อ)..........

(นางวิลาวัลย์ ปลั่งกลาง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะวงาด

(ลงชื่อ)..........

(นายอภิเชษฐ์ หวังรักกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะวงาด