



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

ที่ อบ 79101/361

วันที่ 29 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2564

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ได้ดำเนินการจัดบริการสาธารณะด้านต่างๆ ในการให้บริการประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2564 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อสนองตอบความอำนวยความสะดวก จึงกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดแบบประเมินความพึงพอใจออกเป็น 2 ส่วน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 600 คน รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ออกเป็น 3 ด้าน

ประกอบด้วย

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก /และสภาพแวดล้อม

1. เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มขึ้น
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ
3. สภาพแวดล้อมรอบๆสำนักงานมีความน่าอยู่ ร่มรื่น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2564 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563-30

กันยายน 2564 โดยมีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 350 คน ผลการความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนซึ่งแต่ละด้านประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70 รายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 94 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 89 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 93 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก /และสภาพแวดล้อม

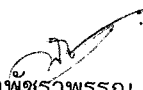
- 1.เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกเพิ่มขึ้น ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ระดับความพึงพอใจต้องปรับปรุง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ข้อเสนอเพื่อทราบ

สรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 85

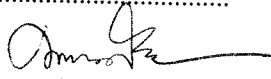
ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

จากการประเมินความพึงพอใจผู้ประชาชน ณ จุดบริการ มีผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบประเมินให้มีการปรับปรุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ มากกว่านี้ จำนวน 65 คน จากผู้ตอบแบบประเมิน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 20
จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวพิชราพรรณ หมื่นสุข)

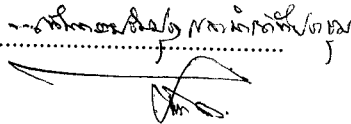
นักวิเคราะห์เคราะหนโยบายและแผนชำนาญการ

-ความเห็นของหัวหน้าส่วน

.....

(นายคริสโตเฟอร์ สารสวรรค์)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของปลัด อบต.


.....
(นางวานิตย์ สายทอง)

รองปลัด อบต. รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

- ความเห็นของ นายออบต.
ทราท / นางพาท มาสุข ๑
.....


(นายอนวัฒน์ ภูวก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ