



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ (สำนักงานปลัด งานธุรการ) โทร. ๐-๕๒๒๑-๙๖๙๑

ที่ออก ๗๓๘๐๑/ ๓๗๗ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดรอบระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายพงศธร จำปา)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.

(ไชยยนต์ แก้วหางค์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ

(ลงชื่อ)

(นางลัดดาวลี มะรัตน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ

คำสั่ง ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ

(ลงชื่อ)

(นายทวน ช่างแคน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 100 คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ชายจำนวน 45 คน หญิงจำนวน 55 คน

1.2 อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	8	คน	เกษตรกร	44	คน
พนักงานจ้าง	15	คน	นักการเมือง	5	คน
ข้าราชการ	5	คน	ค้าขาย	9	คน
แม่บ้าน	14	คน			

1.3 อายุ

ระหว่าง 15 - 25 ปี	12	คน	ระหว่าง 25 - 35 ปี	25	คน
ระหว่าง 35 - 45 ปี	38	คน	45 ปีขึ้นไป	25	คน

1.4 ระดับการศึกษา

ป. 4	5	คน	ป. 6	19	คน
ม. 3	6	คน	ม. 6/ ปวช.	29	คน
ปวส./ปวท.	18	คน	ปริญญาตรี	19	คน
ปริญญาโท	4	คน			

สรุปส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ระดับ 5 = มากที่สุด

ระดับ 4 = มาก

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 2 = น้อย

ระดับ 1 = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
1.1 การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	90	10	0	0	0
1.2 มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	97	3	0	0	0
1.3 การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง	93	7	0	0	0
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	96	4	0	0	0
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	95	5	0	0	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	89	11	0	0	0
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	96	3	1	0	0
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	91	9	0	0	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	92	8	0	0	0
3.2 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	90	9	1	0	0
3.3 มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	94	6	0	0	0
รวม	1,023	75	2	0	0
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับ	93.00	6.82	0.18	0	0
= $\frac{\text{จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งสิ้น (100 คน} \times 11 \text{ คำถาม} = 1,100)}$					

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2563

1. พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก 20) คะแนนเต็ม 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
ระดับความพึงพอใจมาก = 0.29 คิดเป็นร้อยละ 6.80
2. พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก 20) คะแนนเต็ม 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00
ระดับความพึงพอใจมาก = 0.38 คิดเป็นร้อยละ 7.67
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = 0.02 คิดเป็นร้อยละ 0.33
3. พิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก 20) คะแนนเต็ม 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00
ระดับความพึงพอใจมาก = 0.38 คิดเป็นร้อยละ 7.67
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = 0.02 คิดเป็นร้อยละ 0.33

สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับ	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1	กระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.71 (94.20)	0.29 (6.80)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (100)
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60 (92.00)	0.38 (7.67)	0.02 (0.33)	0 (0)	0 (0)	5 (100)
3	สิ่งอำนวยความสะดวก	4.60 (92.00)	0.38 (7.67)	0.02 (0.33)	0 (0)	0 (0)	5 (100)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.73 หรือประมาณ ร้อยละ 93

สรุปส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
2. มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ
3. เจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมลำดับการให้บริการ ก่อน - หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทันใจ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีเรียบบค่าตอบแทนเกินจริง หากมีการให้บริการนอกเวลา ราชการ
7. สถานที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำมีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน
8. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการต่าง ๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน
9. เก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย
10. น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ
11. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

3.2 สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

1. ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย
2. ต้องการให้มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้ให้บริการประชาชนในจุดสำคัญ ๆ เช่น บ้านผู้ใหญ่บ้าน โรงเรียน วัด เพื่อที่ประชาชนจะได้เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำลดปริมาณการเรียกเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ