



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร ๗๒๗๐๑/พ.ง.น

วันที่ ๑๙ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

ด้วยงานบริหารทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่องของการบริการ จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย แล้วอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๗ จึงไปพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข แสดงว่าการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศิริวารินทร์ อุ่นเรือน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

.....

พันจ่าตรี

(สมควร ธรรมเสน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

.....

สิบเอก

(อวิรุทธิ์ ปันดำ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

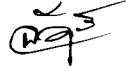
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

...../ความเห็น

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

- อนุมัติ
 ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

สืบเอก



(อวิรุทธิ์ ปันต่า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด ๓๑๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ ● ชาย ● หญิง	๑๔๗ ๑๕๑	๔๗ ๕๐.๓๓	
๒. อายุ ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐ ๑๐๕ ๑๒๓ ๑๒	๒๐ ๓๕ ๔๑ ๔	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ● ไม่ได้รับการศึกษา ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น ● มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี	๔ ๔๓ ๗๐ ๕๙ ๙๘ ๒๖	๑.๓๓ ๑๔.๓๓ ๒๓.๓๓ ๑๙.๖๖ ๓๒.๖๖ ๘.๖๖	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ/ค้าขาย ● ประชาชนทั่วไปผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ.....	๓๖ ๕๓ ๘๔ ๖๔ ๖๐	๑๒ ๑๗.๖๖ ๒๘ ๒๑.๓๓ ๒๐	

สรุป : ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๖
และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘

ตอนที่ ๒ หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ (คน)					X	ร้อยละ
		๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา								
๑.๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙๖	๑๐๒	๒	๐	๐	๖๐.๐๐	๖๕.๓๓
๑.๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖๒	๙๗	๔๑	๑	๐	๖๐.๐๐	๕๔.๐๐
รวม								๕๙.๖๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๖๔	๘๒	๕๒	๒	๐	๖๐.๐๐	๕๔.๖๖
๒.๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้	๑๒๑	๘๖	๙๓	๐	๐	๖๐.๐๐	๔๐.๓๓
๒.๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๓๖	๑๒๓	๓๔	๕	๒	๖๐.๐๐	๔๕.๓๓
รวม								๗๐.๑๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑๖	๑๐๘	๗๖	๐	๐	๖๐	๓๘.๖๖
๓.๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒๒	๑๐๔	๖๑	๑๒	๑	๖๐	๔๐.๖๖
๓.๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๓๖	๘๓	๖๗	๑๔	๐	๖๐	๔๕.๓๓
๓.๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ฯลฯ	๘๔	๑๕๒	๓๖	๒๐	๘	๖๐	๒๘.๐๐
๓.๕	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๔	๑๐๙	๔๘	๑๖	๓	๖๐	๔๑.๓๓
รวม								๙๖.๙๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๐๒	๑๒๖	๖๙	๓	๐	๖๐	๓๔.๐๐
๔.๒	จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๔๘	๘๙	๖๓	๐	๐	๖๐	๔๙.๓๓
๔.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๓๒	๗๖	๙๒	๐	๐	๖๐	๔๔.๐๐
๔.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓๑	๙๓	๗๕	๑	๐	๖๐	๔๓.๖๖
รวม								๘๕.๔๙
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด		๑๖๖	๑๐๗	๒๗	๐	๐	๖๐	๕๕.๓๓

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลาในการให้บริการ ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๓ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ผลรวมคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๖

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๖ รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๓ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๓ ตามลำดับ ผลรวมคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๖

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ๔๕.๓๓ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๓ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๖ ตามลำดับ ผลรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๙

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๓ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๖ ตามลำดับ ผลรวมคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๙

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนในภาพรวมในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๕๙.๖๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๑๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๙๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๔๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๘.๐๗

จากการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๗

(ลงชื่อ)

(นางสาวศิริวารินทร์ อุ่นเรือน)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ