



๐.๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า โทร. ๐๓๒-๕๐๖๑๔๑
ที่ พบ ๗๕๐๐๑ / วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า ได้ดำเนินการให้แต่ละส่วนราชการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓ - ๓๑ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปรับปรุงขบวนการทำงานในด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

ข้อเท็จจริง

แต่ละส่วนราชการได้ส่งการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ๒๐ ราย สรุปดังนี้

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศชาย จำนวน ๙ คน
 เพศหญิง จำนวน ๑๑ คน

- | | |
|----------------------|------------|
| ๒. อายุไม่เกิน ๒๕ ปี | จำนวน ๑ คน |
| อายุ ๒๖ - ๔๐ ปี | จำนวน ๙ คน |
| อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี | จำนวน ๘ คน |
| อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป | จำนวน ๒ คน |

- | | |
|------------------|------------|
| ๓. อาชีพ เกษตรกร | จำนวน ๗ คน |
| รับจ้าง | จำนวน ๖ คน |
| รับราชการ | จำนวน ๑ คน |
| ค้าขาย | จำนวน ๖ คน |

๔. วุฒิการศึกษาสูงสุด
- | | |
|------------------|-------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๑๗ คน |
| ปริญญาตรี | จำนวน ๓ คน |
| ปริญญาโท | จำนวน ๐ คน |
| ปริญญาเอก | จำนวน ๐ คน |

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	
★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๑	๙	๐	๐	๐	๙๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๐	๑๐	๐	๐	๐	๙๐
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๙๔
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๔	๖	๐	๐	๐	๙๔
★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๒	๘	๐	๐	๐	๙๒
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓	๗	๐	๐	๐	๙๓
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๔	๖	๐	๐	๐	๙๔
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๑๓	๗	๐	๐	๐	๙๓
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๑๖	๑	๓	๐	๐	๙๓
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๑๕	๒	๓	๐	๐	๙๒
<u>ด้านผลจากการให้บริการ</u>						
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๑๖	๔	๐	๐	๐	๙๖
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๖	๔	๐	๐	๐	๙๖

สรุปผลการประเมิน

จากตารางที่ ๒ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ แต่ก็ยังคงมีบางส่วนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
๒. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๑๖ ถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า มีบริการที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังคงมีอีกร้อยละ ๖.๘๔ ที่จะต้องมีการปรับปรุงขบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่นการจัดให้มีเครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการบริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีใหม่มาเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสาร ที่สามารถ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ 
(นายมาน้อย ขาวคง)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....
.....

ลงชื่อ 
(นายศักดิ์ จิตต์การณย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า

ความเห็นของผู้บริหาร

.....
.....

ลงชื่อ 
(นายไชยยา ไชศรี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาบปลาเค้า