



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ที่ รบ ๗๘๐๐๑/..... วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหให้แก่ประชาชนในการกิจการซ่อมแซมไฟฟ้า เสียตามสายประจำหมู่บ้าน การช่วยเหลือในการสงเคราะห์น้ำอุปโภคบริโภค และการขอข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน การจัดทำช่องทางการสื่อสาร ติดต่อบริการ สอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของ อบต.ตะนาวศรี ในปี พ.ศ.๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการ ดังนี้

๑. การซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน ๘ ครั้ง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจมาก ๗ ครั้ง
พอใจ ๑ ครั้ง

๒. การช่วยเหลือในการสงเคราะห์น้ำอุปโภคบริโภค จำนวน ๗๑ ครั้ง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจมาก ๔๔ ครั้ง พอใจ ๒๗ ครั้ง

๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๗ ครั้ง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจมาก ๔ ครั้ง พอใจ ๓ ครั้ง

๔. การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน จำนวน ๒๐ ครั้ง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย ๒.๑๘) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖

๕. การบริการช่องทางสื่อสาร ติดต่อบริการ สอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ อบต. จำนวน ๒๐ ครั้ง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย ๒.๑๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตะนาวศรี

(ลงชื่อ)

(นายธนเดช คุณาพิทักษ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุตเชตต์ ประทุมพันธ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี
แสดงค่าเฉลี่ย ระดับและร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการ
บริการประชาชน ของ อบต.ตะนาวศรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ประเด็น	พอใจ มาก	พอใจ	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ/ร้อยละ ของความ พึงพอใจ
๑) มีเก้าอี้รองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	๒๐.๐๐%	๘๐.๐๐%	-	๒.๒๐	พอใจ (๗๓.๓)
๒) มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึง จุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจนรวมทั้งที่ตั้งของจุด ให้บริการ	๓๐.๐๐%	๗๐.๐๐%	-	๒.๓๐	พอใจ (๗๖.๗)
๓) มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทาง การติดต่อ	๓๐.๐๐%	๗๐.๐๐%	-	๒.๓๐	พอใจ (๗๖.๗)
๔) มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๑๐.๐๐%	๙๐.๐๐%	-	๒.๑๐	พอใจ (๗๐.๐)
๕) มีบริการล่วงหน้า พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ	๑๐.๐๐%	๙๐.๐๐%	-	๒.๑๐	พอใจ (๗๐.๐)
๖) ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์และ ผู้สูงอายุ	๒๐.๐๐%	๘๐.๐๐%	-	๒.๒๐	พอใจ (๗๓.๓)
๗) มีบริการอินเทอร์เน็ต หรือ WIFI	๑๕.๐๐%	๘๕.๐๐%	-	๒.๑๕	พอใจ (๗๑.๗)
๘) มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	-	๒.๐๐	พอใจ (๖๖.๗)
๙) ห้องน้ำสะอาดและถูกสุขลักษณะรองรับบริการ ประชาชนอย่างเพียงพอ	๕.๐๐%	๙๕.๐๐%	-	๒.๐๕	พอใจ (๖๘.๓)
๑๐) มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ“จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก สะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน	๒๐.๐๐%	๘๐.๐๐%	-	๒.๒๐	พอใจ (๗๓.๓)
๑๑) ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ	๑๕.๐๐%	๘๕.๐๐%	-	๒.๑๕	พอใจ (๗๑.๗)
๑๒) ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือให้ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถ ล้อเลื่อน	๑๕.๐๐%	๘๕.๐๐%	-	๒.๑๕	พอใจ (๗๑.๗)
๑๓) มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	๒๕.๐๐%	๗๕.๐๐%	-	๒.๒๕	พอใจ (๗๕.๐)
๑๔) มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	๓๐.๐๐%	๗๐.๐๐%	-	๒.๓๐	พอใจ (๗๖.๗)
๑๕) มีจุดแลกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้ให้บริการให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือ ช่วยเตรียมเอกสาร	๒๕.๐๐%	๗๕.๐๐%	-	๒.๒๕	พอใจ (๗๕.๐)
๑๖) มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการใน รูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ	๑๕.๐๐%	๘๕.๐๐%	-	๒.๑๕	พอใจ (๗๑.๗)
ภาพรวม	๑๗.๘๐%	๘๒.๒๐%	-	๒.๑๘	พอใจ (๗๒.๖)

หมายเหตุ ผลร้อยละความพึงพอใจ ประเมินจากผู้เกี่ยวข้องในตำบล จำนวน ๒๐ คน

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

แสดงค่าเฉลี่ย ระดับและร้อยละของความพึงพอใจช่องทางการสื่อสาร ติดต่อบริการ ขอข้อมูล หรือ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ อบต.ตะนาวศรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ประเด็น	พอใจ มาก	พอใจ	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ/ร้อยละ ของความ พึงพอใจ
๑) มีคู่มือสำหรับประชาชน	๕.๐๐%	๙๕.๐%	-	๒.๐๕	พอใจ (๖๘.๓)
๒) มีกล่อง/ตู้รับฟังความเห็น	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	-	๒.๐๐	พอใจ (๖๖.๗)
๓) มีการประชุมรับฟังความคิดเห็น หรือประชาคมท้องถิ่น และนำเข้าสู่ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็นมาแก้ปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒๕.๐๐%	๗๕.๐๐%	-	๒.๒๕	พอใจ (๗๕.๐)
๔) มีช่องทางการสื่อสารฯ ทางเว็บไซต์ Facebook/Line โทรศัพท์สายด่วน	๑๐.๐๐%	๙๐.๐๐%	-	๒.๑๐	พอใจ (๗๐.๐)
ภาพรวม	๑๐.๐๐%	๙๐.๐๐%	-	๒.๑๐	พอใจ (๗๐.๐)

หมายเหตุ ผลร้อยละความพึงพอใจ ประเมินจากผู้เกี่ยวข้องในตำบล จำนวน ๒๐ คน

หมายเหตุ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ได้จากการใช้แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ช่องทางการสื่อสาร ติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน จำนวน ๒๐ คน สามารถแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

(n = ๒๐)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๕	๒๕.๐๐
	หญิง	๑๕	๗๕.๐๐
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
	๒๐ - ๓๐ ปี	๙	๔๕.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๔	๒๐.๐๐
	๕๑ - ๖๐ ปี	๑	๕.๐๐
	มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
๓. การศึกษา	ประถมศึกษา	๔	๒๐.๐๐
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐	๕๐.๐๐
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	๑๐.๐๐
	ปริญญาตรี	๔	๒๐.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	อื่น ๆ	-	-
๔. อาชีพหลัก	รับราชการ	๑	๕.๐๐
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	-	-
	ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	๓	๑๕.๐๐
	รับจ้าง	๙	๔๕.๐๐
	นักเรียนนักศึกษา	-	-
	เกษตรกร	๗	๓๕.๐๐
	อื่น ๆ	-	-