



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ โทร. ๐๙๗ ๕๓๙ ๑๑๕

ที่ ขพ.๗๔๒๐๑/- วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนางองค์กรให้มีคุณภาพในทุกๆด้าน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดและเป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด ได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕) มีประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน ที่ได้ประเมินความพึงพอใจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ สำนักงานปลัด จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละหัวข้อดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

- | | |
|--------|---------------------|
| - ชาย | คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๖ |
| - หญิง | คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๔ |

อายุ

- | | |
|-----------------|---------------------|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๘ |
| - ๒๑ - ๔๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๒ |
| - ๔๑ - ๖๐ ปี | คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๐ |
| - ๖๐ ปีขึ้นไป | คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๐ |

อาชีพ

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ |
| - ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ | คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๐ |
| - นักเรียน/นักศึกษา | คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ |
| - รับจ้างทั่วไป | คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ |
| - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๐ |
| - ค้าขาย/อาชีพอิสระ | คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๐ |
| - แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐ |
| - อื่นๆ | คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐ |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจน้อย (ร้อยละ)	ไม่ค่อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑. ด้านเวลา	๘๕.๐๐				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๘.๑๑	๑๑.๘๙			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๑.๙๐	๑๘.๑๐			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๐๑				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๒.๐๐	๑๘.๐๐			
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕.๗๒	๑๔.๒๘			
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๘.๘๒	๒๑.๑๘			
๒.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๓.๖๑	๑๖.๓๙			
๒.๕ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๙.๙๐	๒๐.๑๐			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๗.๕๘				
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร /มีรอยยิ้ม /อภัยด้วยดี)	๘๗.๙๐	๑๒.๑๐			
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๘๙.๗๐	๑๐.๓๐			
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๗.๙๐	๑๒.๑๐			
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๘๖.๗๗	๑๓.๒๓			
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕.๖๓	๑๔.๓๗			

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจน้อย (ร้อยละ)	ไม่ค่อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๓.๒๕				
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๓.๑๐	๒๖.๙๐			
๔.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๘.๘๐	๒๑.๒๐			
๔.๓ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๒.๓๐	๒๖.๓๑	๑.๓๙		
๔.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๘.๘๐	๒๗.๐๓	๔.๑๗		

สรุป ผลลัพธ์ความพึงพอใจ

๑. ด้านเวลา	มีระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มีระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๕

คะแนนรวมการประเมินผลความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๖

ข้อพิจารณา

๑. สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๖ มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจ

๒. ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ปรับปรุงภูมิทัศน์ และสถานที่ทำงานให้สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และประชาชน ที่มารับบริการมีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น

๓. เห็นควรปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายธีรวุฒิ ทิพย์บุญทรัพย์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็น..... พินิจการพิพิธฯ ชำนาญ



(นางสาวศิริรัตน์ พิกุลทอง)
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็น..... - พินิจการพิพิธฯ -



(นายสุรชัย สินพุก)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

ความเห็น..... - รพ. พินิจการพิพิธฯ -



(นายปราโมทย์ แก่นกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ

ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

อายุ

- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี
☐ ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๖๐ ปี
☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

อาชีพ

- ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ
☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงานคิดเป็นร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจน้อย (ร้อยละ)	ไม่ค่อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๒.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๒.๕ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร /มีรอยยิ้ม /อภัยด้วยดี)					
๓.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจน้อย (ร้อยละ)	ไม่ค่อย (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๔.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔.๓ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อการติดต่อใช้บริการ					
๔.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

องค์การบริหารส่วนตำบลพะโต๊ะ ขอขอบคุณทุกท่าน
จะนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนางองค์กรให้มีคุณภาพในทุกๆด้าน
เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด