



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ที่ รบ ๗๘๐๐๑/..... วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในการกิจการซ่อมแซมไฟฟ้า เสียตามสายประจำหมู่บ้าน การช่วยเหลือในการสงเคราะห์น้ำอุปโภคบริโภค และการขอข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน การจัดทำช่องทางการสื่อสาร ติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของ อบต.ตะนาวศรี ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการ ดังนี้

๑. การซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน ๓๗ ครั้ง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจมาก ๒๘ ครั้ง พอใจ ๙ ครั้ง
 ๒. การช่วยเหลือในการสงเคราะห์น้ำอุปโภคบริโภค จำนวน ๑๒๖ ครั้ง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจมาก ๔๘ ครั้ง พอใจ ๗๘ ครั้ง
 ๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑๕ ครั้ง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจมาก ๖ ครั้ง พอใจ ๙ ครั้ง
 ๔. การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน จำนวน ๒๐ ครั้ง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย ๒.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔
 ๕. การบริการช่องทางการสื่อสาร ติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ อบต. จำนวน ๒๐ ครั้ง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย ๒.๓๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ตะนาวศรี

(ลงชื่อ)

ร.พ. ก.ค.

(นายธนเดช คุณาพิทักษ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ทราบ

(ลงชื่อ)

พ.อ.

(นายพุด แยมพรหม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี
แสดงค่าเฉลี่ย ระดับและร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการ
บริการประชาชน ของ อบต.ตะนาวศรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็น	พอใจ มาก	พอใจ	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ/ร้อยละ ของความ พึงพอใจ
๑) มีเก้าอี้รองรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	๔๐.๐๐%	๖๐.๐๐%	-	๒.๔๐	พอใจ (๘๐.๐)
๒) มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึง จุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจนรวมทั้งที่ตั้งของจุด ให้บริการ	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%	-	๒.๓๕	พอใจ (๗๘.๓)
๓) มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทาง การติดต่อ	๔๕.๐๐%	๕๕.๐๐%	-	๒.๔๕	พอใจ (๘๑.๗)
๔) มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๔๐.๐๐%	๖๐.๐๐%	-	๒.๔๐	พอใจ (๘๐.๐)
๕) มีบริการล่วงหน้า พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ	๔๐.๐๐%	๖๐.๐๐%	-	๒.๔๐	พอใจ (๘๐.๐)
๖) ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์และ ผู้สูงอายุ	๕๐.๐๐%	๕๐.๐๐%	-	๒.๕๐	พอใจ (๘๓.๓)
๗) มีบริการอินเทอร์เน็ต หรือ WIFI	๔๐.๐๐%	๖๐.๐๐%	-	๒.๔๐	พอใจ (๘๐.๐)
๘) มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%	-	๒.๓๕	พอใจ (๗๘.๓)
๙) ห้องน้ำสะอาดและถูกสุขลักษณะรองรับบริการ ประชาชนอย่างเพียงพอ	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%	-	๒.๓๕	พอใจ (๗๘.๓)
๑๐) มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน	๔๕.๐๐%	๕๕.๐๐%	-	๒.๔๕	พอใจ (๘๑.๗)
๑๑) ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ	๔๐.๐๐%	๖๐.๐๐%	-	๒.๔๐	พอใจ (๘๐.๐)
๑๒) ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือให้ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถ ล้อเลื่อน	๖๐.๐๐%	๔๐.๐๐%	-	๒.๖๐	พอใจ (๘๖.๗)
๑๓) มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	๖๕.๐๐%	๓๕.๐๐%	-	๒.๖๕	พอใจ (๘๘.๓)
๑๔) มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	๗๕.๐๐%	๒๕.๐๐%	-	๒.๗๕	พอใจ (๙๑.๗)
๑๕) มีจุดแลกเปลี่ยนในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้ให้บริการให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือ ช่วยเตรียมเอกสาร	๖๕.๐๐%	๓๕.๐๐%	-	๒.๖๕	พอใจ (๘๘.๓)
๑๖) มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการใน รูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ	๔๕.๐๐%	๕๕.๐๐%	-	๒.๔๕	พอใจ (๘๑.๗)
ภาพรวม	๔๗.๒๐%	๕๒.๘๐%	-	๒.๔๗	พอใจ (๘๒.๔)

หมายเหตุ ผลร้อยละความพึงพอใจ ประเมินจากผู้เกี่ยวข้องในตำบล จำนวน ๒๐ คน

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

แสดงค่าเฉลี่ย ระดับและร้อยละของความพึงพอใจช่องทางการสื่อสาร ติดต่อบริการ ขอข้อมูล หรือ
แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ อบต.ตะนาวศรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็น	พอใจ มาก	พอใจ	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ/ร้อยละ ของความ พึงพอใจ
๑) มีคู่มือสำหรับประชาชน	๒๕.๐๐%	๗๕.๐%	-	๒.๒๕	พอใจ (๗๕.๐)
๒) มีกล่อง/ตู้รับฟังความเห็น	๓๐.๐๐%	๗๐.๐๐%	-	๒.๓๐	พอใจ (๗๖.๗)
๓) มีการประชุมรับฟังความคิดเห็น หรือประชาคมท้องถิ่น และนำเข้าสู่ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็นมาแก้ปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของประชาชน	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%	-	๒.๓๕	พอใจ (๗๘.๓)
๔) มีช่องทางการสื่อสารฯ ทางเว็บไซต์ Facebook/Line โทรศัพท์สายด่วน	๓๕.๐๐%	๖๕.๐๐%	-	๒.๓๕	พอใจ (๗๘.๓)
ภาพรวม	๓๑.๓๐%	๖๘.๘๐%	-	๒.๓๑	พอใจ (๗๗.๑)

หมายเหตุ ผลร้อยละความพึงพอใจ ประเมินจากผู้เกี่ยวข้องในตำบล จำนวน ๒๐ คน

หมายเหตุ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ได้จากการใช้แบบ ประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ช่องทางการสื่อสาร ติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน จำนวน ๒๐ คน สามารถแสดงจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

(n = ๒๐)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๑๑	๕๕.๐๐
	หญิง	๙	๔๕.๐๐
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
	๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๖	๓๐.๐๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๒๕.๐๐
	๕๑ - ๖๐ ปี	๓	๑๕.๐๐
	มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
๓. การศึกษา	ประถมศึกษา	๖	๓๐.๐๐
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๖	๓๐.๐๐
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	๑๐.๐๐
	ปริญญาตรี	๕	๒๕.๐๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	อื่น ๆ	๑	๕.๐๐
๔. อาชีพหลัก	รับราชการ	-	-
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	-	-
	ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	๔	๒๐.๐๐
	รับจ้าง	๘	๔๐.๐๐
	นักเรียนนักศึกษา	๒	๑๐.๐๐
	เกษตรกร	๖	๓๐.๐๐
	อื่น ๆ	-	-