



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม โทร.๐๔๔-๓๔๖-๒๕๒

ที่ นม ๗๕๒๐๑/๒๕๖๕ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม จำนวน ๑๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....*วิไลวรรณ*.....ผู้รายงาน
(นางสาวรัชสรณ์ เอี่ยมไมตรี)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-เห็นผลการประเมินดี จึงขอเสนอให้ไปทราบ

ลงชื่อ.....*สมิตรา*.....
(นางสาวสมิตรา รอดกระโทก)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม

-เห็น

ลงชื่อ.....*ธวัชชัย*.....
(นายธวัชชัย ฉกรรจ์ศิลป์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม

-เห็นทราบ

ลงชื่อ.....*สุดาภา*.....
(นางสาวสุดาภา สังฆะมณี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม

-เห็น

ลงชื่อ.....*สมเจตน์*.....
(นายสมเจตน์ จันทร์พยัพ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลิม

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา**

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชน ผู้มารับบริการ ๑๐๐ คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-------------|----------------------------|-------------|--|--|
| ๑.๑ เพศ | ชาย | จำนวน ๔๕ คน | หญิง | จำนวน ๕๕ คน | | |
| ๑.๒ อาชีพ | | | | | | |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ๘ คน | เกษตรกร | ๔๔ คน | | |
| | พนักงานจ้าง | ๑๕ คน | นักการเมือง | ๕ คน | | |
| | ข้าราชการ | ๕ คน | ค้าขาย | ๙ คน | | |
| | แม่บ้าน | ๑๔ คน | | | | |
| ๑.๓ อายุ | | | | | | |
| | ระหว่าง ๑๕ - ๒๕ ปี | ๑๒ คน | ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี | ๒๕ คน | | |
| | ระหว่าง ๓๕ - ๔๕ ปี | ๓๘ คน | อายุ ๔๕ ปีขึ้นไป | ๒๕ คน | | |
| ๑.๔ ระดับการศึกษา | | | | | | |
| | ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ | ๕ คน | ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ | ๑๙ คน | | |
| | ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ | ๖ คน | ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖/ปวช. | ๒๙ คน | | |
| | ปวส./ปวท. | ๑๘ คน | ปริญญาตรี | ๑๙ คน | | |
| | ปริญญาโท | ๔ คน | | | | |

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

| | |
|---------|------------|
| ระดับ ๕ | มากที่สุด |
| ระดับ ๔ | มาก |
| ระดับ ๓ | ปานกลาง |
| ระดับ ๒ | น้อย |
| ระดับ ๑ | น้อยที่สุด |

| รายละเอียดตัวชี้วัด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-------------|-------------|----------|----------|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ | | | | | |
| ๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ | ๙๐ | ๑๐ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ | ๙๗ | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการมีความถูกต้อง | ๙๓ | ๗ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง | ๙๖ | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว | ๙๕ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน | ๘๙ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต | ๙๖ | ๓ | ๑ | ๐ | ๐ |
| ๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม | ๙๑ | ๙ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๒ | ๘ | ๐ | ๐ | ๐ |
| ๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๐ | ๙ | ๑ | ๐ | ๐ |
| ๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | ๙๔ | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ |
| รวม | ๑,๐๒๓ | ๗๕ | ๒ | ๐ | ๐ |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละระดับ = จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ x ๑๐๐ จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน x ๑๑ คำถาม = ๑,๑๐๐) | ๙๓.๐๐ | ๖.๘๒ | ๐.๑๘ | ๐ | ๐ |

**สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

| | |
|---|-------------------|
| ๑. พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) | คะแนนเต็ม ๕ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ | |
| ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ | |
| ๒. พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) | คะแนนเต็ม ๕ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ | |
| ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗ | |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓ | |
| ๓. พิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก ๒๐) | คะแนนเต็ม ๕ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ | |
| ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗ | |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓ | |

สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

| ลำดับ | รายการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | รวม |
|-------|--------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------|------------|------------|
| ๑ | กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ | ๔.๗๑ (๙๔.๒๐) | ๐.๒๙ (๖.๘๐) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๕ (๑๐๐) |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๖๐ (๙๒.๐๐) | ๐.๓๘ (๗.๖๗) | ๐.๐๒ (๐.๓๓) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๕ (๑๐๐) |
| ๓ | สิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๖๐ (๙๒.๐๐) | ๐.๓๘ (๗.๖๗) | ๐.๐๒ (๐.๓๓) | ๐ (๐) | ๐ (๐) | ๕ (๑๐๐) |

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓

สรุปส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย

๑. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
๒. มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ
๓. เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ทันต่อเหตุการณ์

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทันใจ
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีเรียกค่าตอบแทนเกินจริง หากมีการให้บริการนอกเวลา

ราชการ

๗. สถานที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ยมีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน

๘. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการต่าง ๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้บริการประชาชน

๙. แก้อัสนิ่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย

๑๐. น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ

๑๑. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๑. ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

๒. ต้องการให้มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้ให้บริการประชาชนในจุดสำคัญๆ เช่น บ้านผู้ใหญ่บ้าน

โรงเรียน วัด เพื่อที่ประชาชนจะได้เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย

๓. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลี่ย ลดปริมาณการเรียกเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ