



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน

ที่ อย ๗๗๖๐๑/ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน

ต้นเรื่อง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการที่มารับบริการในภาพรวม โดยได้ให้งานที่มีการให้บริการประชาชนสุ่มแจกแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ นั้น

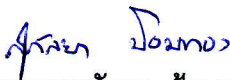
ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดได้รวบรวมแบบสอบถามจำนวน ๕๗ ราย พร้อมสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

ข้อควรพิจารณา

เห็นควรแจ้งส่วนต่างๆ เพื่อรับทราบ และนำข้อมูลที่ได้ให้ผู้บริหารพิจารณาดำเนินการในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวสุกัลยา ป้อมทอง)

นักพัฒนาชุมชนรักษาการหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นายราเชิด อัจประสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน

ลงชื่อ.....

(นายอนุกุล สุขเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน ได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดทำมีช่องทางประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลา
- ให้บริการมีความเหมาะสม
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อนและมีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องร่วร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้
- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภานไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ

ข้อเสนออื่นๆ

- ประชาชนอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหันดำเนินการทำที่จอดรถมารับบริการใหม่

ค่าความพึงพอใจ

มากที่สุด	ระดับ ๕	ค่าความพึงพอใจ = ๑๐๐
มาก	ระดับ ๔	ค่าความพึงพอใจ = ๘๐
ปานกลาง	ระดับ ๓	ค่าความพึงพอใจ = ๖๐
น้อย	ระดับ ๒	ค่าความพึงพอใจ = ๔๐
น้อยที่สุด	ระดับ ๑	ค่าความพึงพอใจ = ๐

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๗ คน

ผลเฉลี่ยค่าความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน

= ๘๔.๙๑ %

ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ค่าความพึงพอใจ	100	80	60	40	0		84.51
1. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	30	11	16			84.51	
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน	30	11	16			84.51	
3. มีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	30	11	16			84.51	
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	30	11	16			84.51	
5. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน	30	11	16			84.51	
6. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้บริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ	30	11	16			84.51	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับคะแนนที่เท่ากันโดยให้คะแนนในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 84.51

ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ค่าความพึงพอใจ	100	80	60	40	0		84.51
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	14	43				84.51	
2. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	14	43				84.51	
3. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	14	43				84.51	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับคะแนนที่เท่ากัน โดยให้คะแนนในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 84.51

ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ค่าความพึงพอใจ	๑๐๐	๘๐	๖๐	๔๐	๐		๘๘.๗๗
๑. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๓๐	๒๒	๑๕			๘๘.๗๗	
๒. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	๓๐	๒๒	๕			๘๘.๗๗	
๓. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้	๓๐	๒๒	๕			๘๘.๗๗	
๔. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๓๐	๒๒	๕			๘๘.๗๗	
๕. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไม่ตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่	๓๐	๒๒	๕			๘๘.๗๗	
๖. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ	๓๐	๒๒	๕			๘๘.๗๗	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจิตสำนึกการให้บริการในระดับคะแนนที่เท่ากัน โดยให้คะแนนในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๗

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆต่อผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ค่าความพึงพอใจ	๑๐๐	๘๐	๖๐	๔๐	๐		๘๑.๐๕
๑. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔	๓๒	๑๑			๘๑.๐๕	
๒. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน	๑๔	๓๒	๑๑			๘๑.๐๕	
๓. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	๑๔	๓๒	๑๑			๘๑.๐๕	
๔. มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ	๑๔	๓๒	๑๑			๘๑.๐๕	
๕. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง	๑๔	๓๒	๑๑			๘๑.๐๕	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจิตสำนึกการให้บริการ ในระดับคะแนนที่เท่ากัน โดยให้คะแนนในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕