



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช

ที่ นศ.๗๗๗๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราชได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราชหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอวยพร อรุณกมล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

กทว.

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นางเบญจวรรณ ขาวเขียว)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช.....

ทพ

(ลงชื่อ)

(นางสาววิตรี พรหมวี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ทสว

(ลงชื่อ)

(นายสมพงศ์ ใจห้าว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช
เรื่อง รายงานการประเมินผลการความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

อาศัยอำนาจตามแห่งพระราชบัญญัติสภาพำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินผลได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราชทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายสมพงศ์ ใจห้าว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๖๓	๐.๕๖	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๕	๐.๖๑	๙๑	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔.๕๓	๐.๖๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๕๕	๐.๖๑	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวม			๙๑.๓๐	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๕	๐.๖๒	๙๐.๐๐	มาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๕๘	๐.๕๓	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๕๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๓	๐.๖๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
รวม			๙๐.๙๕	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๕๖	๐.๖๑	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๔.๕๙	๐.๕๕	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๔.๖๑	๐.๕๘	๙๒.๒๐	มากที่สุด
รวม			๙๑.๑๓	

สรุป ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพราฯ อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุดเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจมากที่สุดขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ ● ชาย ● หญิง	 ๕๙ ๔๑	 ๕๙ ๔๑	
๒. อายุ ● ๑๕-๒๐ ปี ● ๒๑-๓๐ ปี ● ๓๑-๔๐ ปี ● ๔๑-๕๐ ปี ● ๕๑-๖๐ ปี ● ๖๑ ปีขึ้นไป	 ๗ ๓๑ ๑๙ ๑๑ ๒๗ ๕	 ๗ ๓๑ ๑๙ ๑๑ ๒๗ ๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ● ปวช. ● อนุปริญญา/ปวส. ● ปริญญาตรี ● ปริญญาโท ● ปริญญาเอก ● อื่นๆ.....	 ๑๕ ๑๖ ๒๔ ๐ ๐ ๔๕	 ๑๕ ๑๖ ๒๔ ๐ ๐ ๔๕	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๕

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒	๒	
๒. การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๒๙	๒๙	
๓. การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๗	๗	
๔. การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒๒	๒๒	
๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๔	๑๔	
๖. การจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๖	
๗. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑	๑	
๘. การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๔	
๙. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓	๓	
๑๐. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑	๑	
๑๑. การฉีดพ่นสารเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔	๔	
๑๒. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	
๑๓. การขอให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	๐	๐	
๑๔. การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ	๓	๓	
๑๕. อื่นๆ.....	๐	๐	

สรุป เรื่องที่รับบริการส่วนใหญ่เป็นการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๒๙

ผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช
ทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๑.๓๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๙๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๑๓
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๑๓