



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแคว ไทร ๐ ๗๔๓๑ ๘๐๗๓

ที่ สข ๗๔๑๐๑/ วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยดำเนินการให้ผู้ที่มาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม นั้น

เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว เพื่อให้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปรเมศวร์ เอียดเพชร)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

๒๕๖๖ โปรดทราบ และนำผลการประเมินไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป และแจ้งให้ทราบในวงกว้างต่อไป ๑๕/๑/๒๕๖๖

ลงชื่อ

(นายวรกรณ์ ฤทธิเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาวอรอนงค์ / จันทน

ลงชื่อ

(นายวิโรจน์ รัตนาลัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ดร.ณัฏฐ์ จันทน

ลงชื่อ

(นายอาหมัด หนิเหม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแค
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลแคได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ ราย รายละเอียด ดังนี้

ประเภทของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแค

สำนักปลัด

๑. งานทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๒ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๔
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๒ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๔
๓. งานสวัสดิการ(ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด)	จำนวน ๑๒ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๒๔
๔. งานนิติการ	จำนวน ๑ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๒
๕. งานประชาสัมพันธ์	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๖

กองคลัง

๑. งานจัดเก็บรายได้	จำนวน ๑๕ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๓๐
---------------------	--------------	-------------------

กองช่าง

๑. งานควบคุมอาคาร	จำนวน ๕ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๑๐
๒. งานไฟฟ้า	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๖
๓. งานประปา	จำนวน ๒ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๔

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

๑. งานจัดการศึกษา (กองศึกษาฯ)	จำนวน ๒ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๔
๒. งานจัดการศึกษา (ศพด.)	จำนวน ๓ ราย	คิดเป็น ร้อยละ ๖

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (หน่วย:ราย)

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๓๕	๘	๗	-	-
๑.๒ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔๐	๗	๓	-	-
๑.๓ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๓๖	๑๐	๔	-	-
๑.๔ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔๓	๖	๑	-	-
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	๒๘	๑๖	๖	-	-
๒.๒ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๔๐	๘	๒	-	-
๒.๓ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓๖	๑๒	๒	-	-

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓๕	๑๐	๕	-	-
๓.๒ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๓๘	๗	๕	-	-
๓.๓ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๐	๖	๔	-	-
๓.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒	๑๔	๔	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๕	๑๒	๓	-	-
๔.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๓๕	๑๐	๕	-	-
๔.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๓๒	๑๔	๔	-	-
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์					
๕.๑ การประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนและเหมาะสม	๓๗	๘	๕	-	-
๕.๒ มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น	๔๐	๖	๔	-	-

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (หน่วย:ร้อยละ)

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๗๐	๑๖	๑๔	-	-
๑.๒ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๘๐	๑๔	๖	-	-
๑.๓ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๗๒	๒๐	๘	-	-
๑.๔ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๘๖	๑๒	๒	-	-
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	๕๖	๓๒	๑๒	-	-
๒.๒ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๘๐	๑๖	๔	-	-
๒.๓ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๗๒	๒๔	๔	-	-
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๗๐	๒๐	๑๐	-	-
๓.๒ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๗๖	๑๔	๑๐	-	-
๓.๓ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๐	๑๒	๘	-	-
๓.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๔	๒๘	๘	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๗๐	๒๔	๖	-	-

๔.๒ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๗๐	๒๐	๑๐	-	-
๔.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๘๐	๑๖	๔	-	-
๕. ด้านการประชาสัมพันธ์					
๕.๑ การประกาศข่าวหรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจนและเหมาะสม	๗๔	๑๖	๑๐	-	-
๕.๒ มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น	๘๐	๑๒	๘	-	-

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแค

๑. สิ่งที่ทำน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแค

- บริการรวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
- เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดีมาก บริการรวดเร็ว พุดจาดี
- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความรู้ ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเต็มที่

๒. ท่านมีปัญหาและข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแค

- อยากให้มีบริการน้ำดื่มบ้าง (ชักรถมาไกล ร้อน)
- อยากให้ติดป้ายว่าเรื่องอะไรต้องไปตักไหน เพราะเข้าผิดตัก

สรุปความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความโดดเด่นในด้านความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการและการจัดลำดับการให้บริการ ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจเกินร้อยละ ๘๐ ส่วนด้านอื่นนั้นไม่ถือว่าเป็นจุดด้อยที่น่ากังวล เพราะความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความโดดเด่นเรื่องความไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความชัดเจนในการให้บริการ อาจจะต้องมีการปรับปรุงในด้านการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความโดดเด่นเรื่องความถูกต้องในการให้บริการและความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ อาจต้องปรับปรุงเรื่องความเร็วในการให้บริการในบางงาน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความโดดเด่นเรื่องความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

๕. ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความโดดเด่นเรื่องมีช่องทางที่หลากหลายในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดี ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแค ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ เนื่องด้วยมีความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนผู้มาใช้บริการพึงพอใจมาก โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควบรักษากระดับความพึงพอใจไว้ต่อไป

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

-ไม่มี