



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ นม. ๙๓๖๐๑/..... วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ (จุดคัดกรอง) ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งรวบรวมผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง จำนวน ๕๖ คน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๔ คน	หญิง	จำนวน ๓๒ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๗ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๗ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๒ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๕ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒.ลูกจ้าง/รับจ้าง	จำนวน ๑๒ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๖ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓๐	๒๖	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๗	๒๙	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๒	๓๔	๐	๐
๔	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๓๔	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๑	๓๕	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๘	๒๘	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๘	๒๘	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๗	๒๙	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริงในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๓๐ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๘ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๗ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริงมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๓.๕๗ ดี ร้อยละ ๔๖.๔๒
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๔๘.๒๑ ดี ร้อยละ ๕๑.๗๘
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๙.๒๘ ดี ร้อยละ ๖๐.๗๑
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๙.๒๘ ดี ร้อยละ ๖๐.๗๑
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๗.๕ ดี ร้อยละ ๖๒.๕
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๔๘.๒๑ ดี ร้อยละ ๕๑.๗๘

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริงเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว เห็นควรพิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางอนิษา ศรีดีลล)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



(นายวิเชียร มุตทะเล)
 หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นางวิไลรัตน์ จารุกการ)
 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



ว่าที่ร้อยตรี
 (เดชา ประจูดทะเล)
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายสมาน กรองมะเริง)
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง