



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง สำนักงานปลัด

ที่ ๖๘๖/๒๕๖๕ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของแต่ละส่วนงาน เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในองค์กร และนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขในการบริการประชาชนนั้น เพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการนี้ สำนักปลัดขอรายงานผลสรุปสถิติผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงขอพิจารณาอนุมัติเห็นชอบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวปานิสรา ชัดคำกอง)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

.....

(ลงชื่อ).....

(นายเต็มพงษ์ สุริยะโชติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

ความเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน

.....

ร้อยตำรวจเอก

(เด่นวุฒิ จันทะชาติ)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

สรุปรายงานการประเมินผล

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

จากการสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน โดยสรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคะแนน ดังนี้

- ระดับคะแนน ๙๐-๑๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับคะแนน ๘๐-๙๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับคะแนน ๗๐-๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับคะแนน ๖๐-๗๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับคะแนน ๕๐-๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑

- | | | |
|--------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| ๑. เพศ | - ชาย จำนวน ๑๓๙ คน | - หญิง จำนวน ๑๖๑ คน |
| ๒. อายุ | - อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๕ คน | - อายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒๓ คน |
| | - อายุต่ำกว่า ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕๔ คน | - อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗๒ คน |
| | - อายุต่ำกว่า ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๖๙ คน | - อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๖๗ คน |
| ๓. การศึกษา | - ประถมศึกษา จำนวน ๑๒๐ คน | - มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๗ คน |
| | - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๒ คน | - ปริญญาตรี จำนวน ๔๗ คน |
| | - ปริญญาโท จำนวน ๒๔ คน | |
| ๔. อาชีพหลัก | - รับราชการ จำนวน ๑๒ คน | - เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๑ คน |
| | - ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน | - รับจ้าง จำนวน ๑๓๔ คน |
| | - เกษตรกร จำนวน ๙๙ คน | - นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๗ คน |

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง คือ

- การขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ๑๑ คน
- การใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน ๑๙ คน
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๒ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๗ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๒ คน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๕๒ คน
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๕ คน
- การออกแบบอาคาร จำนวน ๓ คน
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๘๐ คน
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๘๘ คน
- การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๙ คน
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๘ คน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อย่างไร

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลลัพธ์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๔๘ (๙๐.๒๔)	๑๐ (๖.๑๐)	๖ (๓.๖๖)	๐	๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๓๒ (๘๐.๔๘)	๒๔ (๑๔.๖๓)	๘ (๔.๘๘)	๐	๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๑๓๕ (๘๒.๓๒)	๒๑ (๑๒.๘๐)	๘ (๔.๘๘)	๐	๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๔๘ (๙๐.๒๔)	๑๓ (๗.๙๓)	๓ (๑.๘๓)	๐	๐	มากที่สุด
รวม	๕๖๓ (๘๕.๘๒)	๖๘ (๑๐.๓๗)	๒๕ (๓.๘๑)	๐	๐	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓๒ (๘๐.๔๘)	๒๘ (๑๗.๐๗)	๔ (๒.๔๔)	๐	๐	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕๙ (๙๖.๙๕)	๕ (๓.๐๕)	๐	๐	๐	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๒๗ (๗๗.๔๔)	๓๑ (๑๘.๙๐)	๖ (๓.๖๖)	๐	๐	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๒ (๙๒.๖๘)	๑๐ (๖.๑๐)	๒ (๑.๒๒)	๐	๐	มากที่สุด
รวม	๕๗๐ (๘๖.๘๙)	๗๔ (๑๑.๒๘)	๑๒ (๑.๘๓)	๐	๐	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๕๐ (๙๑.๔๖)	๑๐ (๖.๑๐)	๔ (๒.๔๔)	๐	๐	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๑๓๒ (๘๐.๔๘)	๒๗ (๑๖.๔๖)	๕ (๓.๐๕)	๐	๐	มาก
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๕๙ (๙๖.๙๕)	๕ (๓.๐๕)	๐	๐	๐	มาก
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๒๘ (๗๘.๐๕)	๒๗ (๑๖.๔๖)	๙ (๕.๔๙)	๐	๐	มากที่สุด
รวม	๕๖๙ (๘๖.๗๔)	๖๙ (๑๐.๕๒)	๑๘ (๒.๗๔)	๐	๐	มาก

จากผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการบริการ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๙ ด้านอำนวยความสะดวก ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๔

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ควรปรับปรุงด้านใด

- | | |
|---|-------------|
| - ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | จำนวน ๒๔ คน |
| - ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน | จำนวน ๑๘ คน |
| - ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน ๒๒ คน |
| - ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา | จำนวน ๑๔ คน |
| - ด้านบริการชำระภาษี | จำนวน ๒๗ คน |
| - ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร | จำนวน ๑๑ คน |