บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง สำนักงานปลัด โทร. ๐-๓๒๖๙-๗๔๙๓

ที่ ปข ๗๔๐๑/๖๓๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นและประชาชนที่มาติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ที่ ๔๙๙/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อรวบรวมแบบสอบถามของแต่ละส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทองและสรุปผลรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในสิ้นปีงบประมาณ นั้น

บัดนี้ สิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ แล้ว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรค และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจึงขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนาตยา ตั้งพันธ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายก อบต.ร่อนทอง

.....

.....

(นายบุญยฤทธิ์ แดงรักษา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

ความเห็นนายก อบต.ร่อนทอง

.....

.....

(นายนิกร โพธิ์น้อย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงานในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๕๒ ราย สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศชาย ๒๔ คน คิดเป็น ๔๖.๑๕ % ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
- เพศหญิง ๒๘ คน คิดเป็น ๕๓.๘๕ % ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๐ คน คิดเป็น ๐ % ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- อายุ ๒๑ -๒๙ ปี ๖ คน คิดเป็น ๑๑.๕๔ % ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี ๑๑ คน คิดเป็น ๒๑.๑๕% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- อายุ ๔๐ – ๔๙ ปี ๑๓ คน คิดเป็น ๒๕% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- อายุ ๕๐ – ๕๙ ปี ๑๙ คน คิดเป็น ๓๖.๕๔ % ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป ๓ คน คิดเป็น ๕.๗๗ % ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ประถมศึกษา ๓๐ คน คิดเป็น ๕๗.๗๐ % ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา ๑๗ คน คิดเป็น ๓๒.๗๐% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปริญญาตรี ๓ คน คิดเป็น ๕.๗๖% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- สูงกว่าปริญญาตรี ๒ คน คิดเป็น ๓.๘๔% ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๔ อาชีพผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ๐ คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- พนักงานบริษัท ๕ คน คิดเป็น ๙.๖๑% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ๙ คน คิดเป็น ๑๗.๓๑% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- เกษตรกร ๒๒ คนคิดเป็น ๔๒.๓๑%ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- รับจ้างทั่วไป ๑๒ คนคิดเป็น ๒๓.๐๗%ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- นักเรียน/นักศึกษา ๐ คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- พ่อบ้าน/แม่บ้าน ๔ คน คิดเป็น ๗.๗๐% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- อื่นๆ ระบุ ๐ คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถาม

/๑.๕ รายได้เฉลี่ย....

๑.๕ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ๒๐ คน คิดเป็น ๓๘.๔๖% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๑๐,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ บาท ๓๐ คน คิดเป็น ๕๗.๖๙% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท ๒ คน คิดเป็น ๓.๘๕% ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๓๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ๐ คน คิดเป็น ๐% ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายโดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๔ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ .๐๐ ระดับการศึกษา ส่วนมากจะเป็นระดับ ประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๐ รองลงมา ระดับมัธยม/ปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๐ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๑ รองลงมา รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๗ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๙ รองลงมา น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐%

๒. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓%

๓. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม ตามลำดับก่อน-หลัง ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐%

๔. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาในการขอรับบริการส่วนงานต่างๆ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒%

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๓%

๒. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐%

๓. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒%

๔. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓%

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐%

๒. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕%

๓. ให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๓%

๔. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒%

/๒.๔ ด้านสิ่งอำนวย.....

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐%

๒. มีที่พักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๓%

๓. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕%

๔. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ ๕/มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๓%

<u>สรุปผลความพึงพอใจของประชาชน ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ</u>

จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ ๑ – ๔ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับ ๕ มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

- ไม่มี -