



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.บางแค

ที่ สส ๗๒๘๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางแค

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางแค ได้ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ โดยการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการหน่วยงานสำนักงานจำนวน ๔ จุด ได้แก่ ๑) จุดบริการหน่วยงาน สำนักปลัดอบต. ๒) จุดบริการหน่วยงานกองคลัง ๓) จุดบริการหน่วยงานกองช่าง ๔) จุดบริการหน่วยงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และรวมทั้งการสุ่มทำแบบสอบถามจากผู้รับบริการในพื้นที่ นั้น

บัดนี้ได้สิ้นปีงบประมาณดำเนินการแล้ว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางแค จึงได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินและสรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๐ ฉบับ และสรุปรายงานตามแบบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยมีผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐

ช่วงอายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๕

อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐

อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐

อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐

อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๕

การศึกษา (✓) ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

(✓) มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๕

(✓) อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๕

(✓) ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (๕) ร้อยละ	มาก (๔) ร้อยละ	ปานกลาง (๓) ร้อยละ	น้อย (๒) ร้อยละ	น้อยที่สุด (๑) ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๓๗.๕๐	๕๕.๐๐	๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๕.๐๐	๕๕.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓๗.๕๐	๕๐.๐๐	๑๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓๕.๐๐	๕๒.๕๐	๑๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๕ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ	๓๐.๐๐	๖๒.๕๐	๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
สรุปความพึงพอใจด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๓๐.๐๐	๕๗.๕๐	๑๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๒.๕๐	๖๐.๐๐	๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๐.๐๐	๖๒.๕๐	๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๓๐.๐๐	๖๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๒๗.๕๐	๕๕.๐๐	๑๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ อย่างเพียงพอ	๒๗.๕๐	๖๒.๕๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๒๗.๕๐	๖๒.๕๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดบริการ	๓๐.๐๐	๖๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๔ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	๓๗.๕๐	๕๗.๕๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๕ มีน้ำดื่มบริการประชาชน	๒๗.๕๐	๖๐.๐๐	๑๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๐					
สรุปความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๐					

สิ่งที่ควรปรับปรุงไม่พบข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการให้บริการไม่พบข้อเสนอแนะ

สรุปผลคะแนนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คิดเป็น
ร้อยละ ๘๔.๓๐ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในปีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิริพร แต่งอ่อน)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางสาวรัชชัญญ์ ทองพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายพิรศักดิ์ เกิดมาลัย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางแค

(นายสมศักดิ์ แยมปิว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางแค