



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน โทร ๐-๗๕๒๙-๑๐๑๒

ที่ ตง ๗๖๒๐๑/

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ซึ่งมีด้านความพึงพอใจให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๒ รายการ ดังนี้

๑. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

- การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- การสาธารณสุข (ป้องกันและระงับโรคติดต่อ)

๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น จำนวน ๔ ประเด็น ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับ มาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปณณวิชญ์ ณรงค์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.บ่อหิน

ทราบ

(นายวิฒนชัย ชูเกิด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ทั้งหมด ๒ รายการ คือ

๑. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

- การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- การสาธารณสุข (ป้องกันและระงับโรคติดต่อ)

๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น จำนวน ๔ ประเด็น ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาใช้ประกอบการพิจารณาการปฏิบัติงานราชการ/งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี ๒๕๖๔

ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่เห็นชอบโดยคณะผู้บริหารท้องถิ่นมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มารับบริการซึ่งสามารถสรุปผล โดยภาพรวมและแยกตามหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

ค่าระดับความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน

ค่าคะแนน	น้อยที่สุด
ค่าคะแนน	น้อย
ค่าคะแนน	ปานกลาง
ค่าคะแนน	มาก
ค่าคะแนน	มากที่สุด

๑. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๑๐	๐.๘๖	๘๒.๐๐	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๔.๑๖	๐.๒๘	๘๓.๒๐	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๐๘	๐.๓๑	๘๑.๖๐	มาก
การสาธารณสุข (ป้องกันและระงับโรคติดต่อ)	๔.๑๑	๐.๒๙	๘๒.๒๐	มาก
รวม	๔.๑๑	๐.๔๔	๘๒.๒๐	มาก

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	๐.๔๑	๘๐.๔๐	มาก
ช่องทางการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๔๗	๘๒.๐๐	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๖	๐.๔๕	๘๓.๒๐	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๖	๐.๔๓	๘๓.๒๐	มาก

จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๖๗ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๐.๓๓ ,พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓ ,พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๖๗ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อย ละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๐.๓๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบ
- ๒ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆให้ดูสวยงามอยู่เสมอ
๓. ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ
๔. อบต. ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน