



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยงานแผนสถิติและวิชาการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์
ที่ ปจ ๗๒๗๐๑ / ๔๐๑ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อดำเนินการตามการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี ๒๕๖๖ ประกอบการพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ จำนวน ๑๐๐ ราย ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายกิตติศักดิ์ คุ่มสุข)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์
- ทธช

(ลงชื่อ)

(นางสาวชินนาฏ กาญจนธนากุล)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์
- เผื่อไม่ชัดเจน

(ลงชื่อ)

(นางสาวจรรุวรรณ หลีตากิจ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

- ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์
- ๓

(ลงชื่อ)

(นายสุนันต์ พยัคฆ์ฤทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ ราย มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 45 คน | 2. หญิงจำนวน 55 คน | | | |
| 2. อายุ | 1 - 15 ปี = 12 คน | 16 - 30 ปี = 12 คน | 31 - 45 ปี = 16 คน | 46 - 60 ปี = 23 คน | 60 ปีขึ้นไป = 37 คน |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 12 คน
2. ประถมศึกษา จำนวน 31 คน
3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 16 คน
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 9 คน
5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 6 คน
6. ปริญญาตรี จำนวน 9 คน
7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน
8. อื่นๆ.....9..... | | | | |
| 4.อาชีพ | 31 คน.....เกษตรกร | 12 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 11 คน..รับราชการ | | |
| | 7 คน.....ลูกจ้าง | 11 คน..นักเรียน/นักศึกษา | 32 คน..อื่น ๆ | | |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | | | |
|-------|----------------------------------|-------|--|
| 11 คน | การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | 35 คน | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| 6 คน | การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 9 คน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| 5 คน | การใช้ Internet ตำบล | 5 คน | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| 4 คน | ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 5 คน | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| 5 คน | การชำระภาษี ต่างๆ | 37 คน | อื่น ๆ |

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ					ร้อยละ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	53 คน	35 คน	12 คน			88.2
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	48 คน	40 คน	12 คน			87.2
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	48 คน	40 คน	12 คน			87.2
4. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย	45 คน	41 คน	13 คน		1 คน	85.8
5. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	45 คน	43 คน	12 คน			86.6
6. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	45 คน	41 คน	14 คน			86.6
7. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	45 คน	24 คน	24 คน	6 คน	1 คน	81.2
รวม	329	264	99	6	2	86.06

ประเมินแบบรายการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุพราหมณ์ อยู่ในเกณฑ์ "ดีมาก" 1)เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ได้คะแนนจากการสำรวจสูงถึงร้อยละ 88.2 และรายการประเมินอื่น ซึ่งเกินร้อยละ 85 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

ยกเว้น 7) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ได้คะแนนจากการสำรวจร้อยละ 81.2 อยู่ในเกณฑ์ ดี