



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังวน

ที่ ตง ๗๘๑๐๑ /

วันที่

ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2563

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังวน

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลวังวน ได้ดำเนินการออกแบบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการต่างๆ เพื่อให้ได้รับทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการ โดยขอสรุปรายงานผล ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้มาขอรับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการต่างๆ ทั้งหมด จำนวน ๘๐ คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๕% และหญิงจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่มาติดต่อรับบริการอยู่ทั้งหมด ๕ เรื่อง คือ

๑. การชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีผู้มาขอรับบริการทั้งหมด ๓๕ คน และจะแบ่งหัวข้อหลัก ๓ หัวข้อและแบ่งหัวข้อย่อย ๑๒ หัวข้อย่อย

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๘%

๑.๑เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๒ %

๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐%

๑.๓เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๔%

๑.๔เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๘%

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๙%

๒.๑มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๕%

๒.๒ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๕%

๒.๓ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๔%

๒.๔มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๔%

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๕%

๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๗%

๓.๒มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๑%

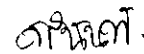
/๑.๓ มีการจัดผัง...

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ณ จุดบริการในภาพรวมทั้ง ๕ เรื่องอยู่ในร้อยละ

๑. การชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๔%
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐%
๓. การชำระค่าน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๔%
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕%
๕. การชำระค่าขยะ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐%

จะเห็นว่าทั้ง ๕ เรื่องนั้น เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งจะได้ ร้อยละ ๘๒.๕๘ % ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแล้ว ไม่มีเรื่องใดต้องปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวศิรินันท์ จันทร์ฉ่ำ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน



(นางสาวมณจิตร ปิยภาณีกุล)

หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

(นายกมล ศรีวีโรจน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังวน



(นางประภาพรณ กันตังพันธุ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังวน