



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง อำเภอนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๗๙๘๐๑/

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

เรื่องเดิม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบึง ได้มีการจัดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงานครั้งต่อไปนั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียด ดังนี้

๑.เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๔๘	๓๖.๙๓
หญิง	๘๒	๖๓.๐๗
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๒.อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๕	๒๖.๙๓
๓๐-๓๙ ปี	๓๒	๒๔.๖๑
๔๐-๔๙ ปี	๓๕	๒๖.๙๓
๕๐ ปีขึ้นไป	๒๘	๒๑.๕๓
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๓.การศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๗	๒๘.๔๗
ม.ต้น	๒๘	๒๑.๕๔
ม.ปลายหรือเทียบเท่า	๒๖	๒๐.๐๐
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๒๐	๑๕.๓๘
ปริญญาตรี	๑๗	๑๓.๐๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๕๔
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๔.อาชีพ

รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๘	๖.๑๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๕๔
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๕	๑๑.๕๓
เกษตรกร	๔๗	๓๖.๑๖
รับจ้างทั่วไป	๔๕	๓๔.๖๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๔.๖๒
อื่นๆ	๗	๕.๓๙
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๕.ส่วนใหญ่ท่านมาติดต่อเพื่อจัดการบริหารส่วนตำบลบึง เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

ส่วน/สำนัก/กอง	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักปลัด	๔๗	๓๖.๑๖
กองคลัง	๔๐	๓๐.๗๖
กองช่าง	๓๕	๒๖.๙๒
กองการศึกษาฯ	๘	๖.๑๖
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๖.ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตาม ข้อ ๕. เกี่ยวกับเรื่องใด

งาน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
พัฒนาและจัดเก็บรายได้	๕๐	๓๘.๔๖
สาธารณูปโภค	๙	๖.๙๓
ร้องทุกข์และการให้ความช่วยเหลือ	๑๘	๑๓.๘๔
ควบคุมโรค	๔	๓.๐๘
สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๐	๗.๗๐
ด้านการศึกษาปฐมวัย	๑๒	๙.๒๓
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗	๕.๓๘๘
สวัสดิการและพัฒนาชุมชน	๒๐	๑๕.๓๘
อื่น	๐	๐
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๗.ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตาม ข้อ ๖ ในช่วงเดือน

เดือน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ตุลาคม	๒	๑.๕๔
พฤศจิกายน	๕	๓.๘๕
ธันวาคม	๑	๐.๗๗
มกราคม	๔๐	๓๐.๗๗
กุมภาพันธ์	๑๓	๑๐.๐๐
มีนาคม	๓๐	๒๓.๐๗
เมษายน	๒๑	๑๖.๑๖
พฤษภาคม	๖	๔.๖๒
มิถุนายน	๔	๓.๐๘
กรกฎาคม	๓	๒.๓๑
สิงหาคม	๓	๒.๓๑
กันยายน	๒	๑.๕๔
รวม	๑๓๐	๑๐๐

๘.ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
หนังสือประชาสัมพันธ์	๖๐	๒๙.๕๖
เอกสารสิ่งพิมพ์	๑๗	๘.๓๘
แผ่นพับ	๑๑	๕.๔๒
จดหมายข่าว	๗	๓.๔๕
เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก	๒๐	๙.๘๖
วებეჯეჲ სემინარქეღენთი	๙	๔.๔๔
การจัดทำโลโก้	-	-
การจัดนิทรรศการ	-	-
การประชุม/อบรม/ประชาคม	๑๙	๙.๓๖
สื่อวิทยุ	-	-
การจัดทำสื่อเผยแพร่	-	-
ติดประกาศประชาสัมพันธ์	๒๐	๙.๘๖
หอจดหมายข่าว	๔๐	๑๙.๗๑
รวม	๒๐๓	๑๙๓

อภิปรายผล ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

(ตาราง ๑) ประชาชนที่เข้าใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็น ร้อยละ ๖๓.๐๗ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๓ มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี และระหว่าง ๔๐-๔๙ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๙๓ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๒๔.๖๑ จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๔๗ รองลงมาระดับ ม.ต้น ร้อยละ ๒๑.๔๕ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๑๖ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๓๔.๖๑ มาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงเพื่อขอรับบริการ สำนักงานมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๑๖ รองลงมาคือคลัง ร้อยละ ๓๐.๓๖ มาติดต่อสำนักงานปลัดเกี่ยวกับงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาคือคลัง งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๑๕.๓๘ ผู้มารับบริการมาติดต่อกันช่วงเดือนมกราคมมากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๗๗ รองลงมาช่วงเดือนมีนาคม ร้อยละ ๒๓.๐๘ รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงจากหนังสือประชาสัมพันธ์มากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๕๖ หอกระจายข่าว ร้อยละ ๑๙.๗๑ เว็บไซต์/เฟสบุ๊ค/การประชุม/อบรม/ประชาคม และการติดต่อประกาศ ประชาสัมพันธ์ร้อยละ ๙.๘๖ เอกสารสิ่งพิมพ์ร้อยละ ๘.๓๘ แผ่นพับ ร้อยละ ๕.๔๒ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ร้อยละ ๔.๔๔ จดหมายข่าว ร้อยละ ๓.๔๕ ตามลำดับ รายละเอียด (ตาราง ๑)

สรุปตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง

๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ ๒)

ข้อซักถาม	๑.ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๗	๓	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๗๐	๒.๓๐	๑๐๐

ข้อซักถาม	๒.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๑	๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๐๘	๖.๙๒	๑๐๐

ข้อซักถาม	๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๓	๗	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๖๒	๕.๓๘	๑๐๐

ข้อซักถาม	๔.แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าในง่าย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๕.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๖	๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓	๓.๐๗	๑๐๐

ข้อซักถาม	๖.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๖๖๖	๖๔	๗๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๓๔	๘.๖๖	๑๐๐

ข้อซักถาม	๗.โยกย้ายหน่วยงานมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๔	๖	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๓๘	๔.๖๒	๑๐๐

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตารางที่ ๓)

ข้อซักถาม	๑.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๘	๒	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๔๖	๑.๕๓	๑๐๐

ข้อซักถาม	๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๐	๑๐	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๓๑	๗.๖๙	๑๐๐

ข้อซักถาม	๓.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๑๙	๑๑	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๕๔	๘.๔๖	๑๐๐

ข้อซักถาม	๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๕.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๖๖๑	๖	๖๖๗
คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๐๘	๐.๙๒	๑๐๐

ข้อซักถาม	๖.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๗.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๖	๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓	๓.๐๗	๑๐๐

๓.ด้านช่องทางการให้บริการ (ตารางที่ ๔)

ข้อซักถาม	๑ มีการจัดระบบให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๖	๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓	๓.๐๗	๑๐๐

ข้อซักถาม	๒.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๑๓	๑๗	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๙๓	๑๓.๐๖	๑๐๐

ข้อซักถาม	๓.แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๑๖	๑๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๙.๒๓	๑๐.๗๗	๑๐๐

ข้อซักถาม	๔.ให้บริการสถานที่นอกสำนักงาน		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๐๙	๒๑	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๘๕	๑๖.๑๕	๑๐๐

ข้อซักถาม	๕.ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ เป็นต้น		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๑๒	๑๘	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๑๖	๑๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๖.มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๔	๖	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๓๘	๔.๖๑	๑๐๐

ข้อซักถาม	๗.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๔.๘๔	๑๐๐

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ ๕)

ข้อซักถาม	๑.สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๔	๖	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๓๙	๔.๖๑	๑๐๐

ข้อซักถาม	๒.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่การให้บริการเห็นได้ ง่าย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๓	๗	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๔.๖๒	๕.๓๘	๑๐๐

ข้อซักถาม	๓.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๖	๔	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๙๓	๓.๐๗	๑๐๐

ข้อซักถาม	๔.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่าง เหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอบริการ บริการน้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๑	๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๓.๐๘	๖.๙๒	๑๐๐

ข้อซักถาม	๕.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๑๑	๑๙	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๓๙	๑๔.๖๑	๑๐๐

ข้อซักถาม	๖.สถานที่จอดรถ มีความสะดวกและเพียงพอ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๐	๑๐	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๓๑	๗.๖๙	๑๐๐

ข้อซักถาม	๗.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการในสถานที่ให้บริการ		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๑๒	๑๘	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๘๖.๑๖	๑๓.๘๔	๑๐๐

ข้อซักถาม	๘.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		รวม
	พอใจ	ไม่พอใจ	
จำนวน (คน)	๑๒๕	๕	๑๓๐
คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๑๐๐

อภิปรายผล ตอนที่ ๒ (ตาราง ๒) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ ๙๗.๗๐ รองลงมา คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจนร้อยละ ๙๖.๙๓ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนง่าย ร้อยละ ๙๖.๑๖ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ๙๔.๖๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ ๙๓.๐๘ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๓๙ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ๙๕.๓๙ รายละเอียด (ตารางที่ ๒)

(ตารางที่ ๓) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๘.๔๗ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ร้อยละ ๙๖.๑๖ การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ ๙๖.๑๖ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐๘ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้องร้อยละ ๙๒.๓๑ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแล เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๕๔ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๙๓ รายละเอียด (ตารางที่ ๓)

(ตารางที่ ๔) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านช่องทางให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ ๙๕.๓๙ รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ ๙๑.๕๔ แต่ผลงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๘๙.๒๓ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๘๖.๙๓ ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดราชการ วันเสาร์ - อาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ ๘๖.๑๖ ให้บริการ

นอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ ๘๓.๘๕ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๑๖ รายละเอียด (ตารางที่ ๔)

(ตารางที่ ๕) จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือสถานที่บริการมีความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ ๙๖.๙๓ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ ๙๕.๓๙ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ ๙๔.๖๒ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น ร้อยละ ๙๓.๐๘ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ร้อยละ ๙๒.๓๑ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการไว้ในสถานที่บริการ ร้อยละ ๘๖.๑๖ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ /ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ร้อยละ ๘๕.๓๙ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๖.๑๖ รายละเอียด (ตารางที่ ๕)

สรุปตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

- ทำงานรวดเร็วทันใจ
- บริการรวดเร็วทันใจ พนักงานยิ้มแย้ม (จำนวน ๖๕ ความคิดเห็น)
- ทำดีแล้ว

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นดีมาก (จำนวน ๗๐ ความคิดเห็น)
- เจ้าหน้าที่หน้าบึ้ง ไม่ค่อยยิ้ม (จำนวน ๒ ความคิดเห็น)
- เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ยิ้มแย้ม บริการ รวดเร็วเป็นกันเอง (จำนวน ๖๔ ความคิดเห็น)

๓.ด้านช่องทางการให้บริการ

- มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลากหลายช่องทางชัดเจนดี (จำนวน ๓๔ ความคิดเห็น)
- ให้บริการโดยเรียงลำดับก่อนหลัง
- หนังสือพิมพ์และวารสารมีน้อย (จำนวน ๒ ความคิดเห็น)

๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- น่าจะมีทางลาดชัน สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (จำนวน ๓ ความคิดเห็น)
- ควรบริการเรื่องการถ่ายเอกสารให้จำนวนทั่วกัน (จำนวน ๕ ความคิดเห็น)
- ดี (จำนวน ๓ ความคิดเห็น)
- มีน้ำดื่มฟรี กาแฟฟรี

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นและแจ้งทุกกองทุกสำนัก ดังนี้

- ๑.เจ้าหน้าที่หน้าบึ้ง ไม่ค่อยยิ้ม
- ๒.หนังสือพิมพ์และวารสารมีน้อย
- ๓.น่าจะมีทางลาดชัน สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- ๔.ควรบริการเรื่องการถ่ายเอกสารให้จำนวนทั่วกัน

ลงชื่อ

(นางสาวกฤติยา จัดงูเหลือม)

นักจัดการงานทั่วไป รักษาการหัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

เห็นชอบตามที่เสนอแนะ และขอแจ้งให้ทราบ/กอ

(ลงชื่อ)

(นางนรินทร์ พินไซสง)

ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง 1 พ.ค. 63

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ขอขึ้นทูลเกล้าฯ ถวาย และ ขอแจ้งให้ทราบ/กอ

(สิบเอก)

(สงบ โสภ)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

ให้ดำเนินการตามข้อ ๑, ๒, ๓ และ ๔ ของที่ประชุม/กอ

(ลงชื่อ)

(นายศักดิ์ชาย ไทกลาง)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึง

