



รายงานสรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่
อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่น ๆ อีกมากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ -เดือนกันยายน ๒๕๖๓) ทั้งปีงบประมาณ

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ☐ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ☐ มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส. ☐ อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ
๔. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง ☐ รับราชการ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒)
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๔๐ คน	หญิง จำนวน ๖๐ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๐ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕- ปี จำนวน ๓๐ คน	๔. มากกว่า ๕๑ ปี จำนวน ๓๕ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๓๕ คน
	๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๕ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๓ คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี (ไม่มี)
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)	
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๗๐ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๕ คน
	๓.รับราชการ จำนวน ๕ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ไม่มี)
	๕. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑	๖๔	๓๕	๐
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒	๖๘	๓๐	๐
๓.	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๐	๗๐	๑๐	๐
๔.	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐	๗๐	๐	๐
๕.	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔๙	๕๑	๐	๐
๖.	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๘๐	๒๐	๐	๐
๗.	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๗๕	๒๕	๐	๐
๘.	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๖๑	๓๙	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ ๓๙.๗๕ และในระดับดี เฉลี่ยร้อยละ ๕๐.๘๗ และระดับพอใช้ เฉลี่ยร้อยละ ๙.๓๘ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๘๐ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุง รองลงมาคือมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๗๕ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จะดำเนินการปรับปรุง และจัดทำป้ายต่อไป

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕
 ๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๒ ดี ร้อยละ ๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๓๐
 ๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๗๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๐
 ๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐
 ๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๔๙ ดี ร้อยละ ๕๑
 ๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
 ๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๖๑ ดี ร้อยละ ๓๙

๓. ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่เสนอแนะว่า หากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดป้ายแสดงแผนผังขั้นตอนอย่างชัดเจน
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๔. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๕. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

๔.สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่

๑. ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรว่าการบริการเห็นควรปรับปรุงเลย

๒. ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๒ ดี ร้อยละ ๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๓๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๗๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๙ ดี ร้อยละ ๕๑ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๖๑ ดี ร้อยละ ๓๙ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐

บทสรุปของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

และดี คิดรวมเป็นร้อยละ ๙๐.๖๒ และพึงพอใจในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘