



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ โทร .๐๙๔-๙๒๘-๕๕๓๓

ที่ นช ๗๙๒๐๑/ -

วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ๒๕๖๓ .ศ.

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่

เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่นส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ , อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ และทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่

โดยในปีงบประมาณ พมิผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ๒๕๖๓.ศ.แหลมประดู่ ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ โดยสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวไพเราะ เจียมตน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางธิษญา ทองกล่อม)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวสุติมา สุวรรณหล้า)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาวพิมพ์นิช ศรีศิริพันธ์
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายถาวร นันทพานิช)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่น ๆ อีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ -

นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย - หรือ ยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖ ช่วงเดือนตุลาคม) ๓ เดือน- ๒๕๖๒ันยายน ๒๕๖ทั้งปีงบประมาณ (๓

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

๑เพศ . ☐ ชาย ☐ หญิง

๒อายุ . ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ - ☐ ระหว่าง ๓๖ ปี - ๕๐ - ☐ มากกว่า ๕๐

๓การศึกษา . ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช.ปวส./ ☐ อนุปริญญา

☐ปริญญาตรี ☐สูงกว่าปริญญาตรี ☐อื่น ๆ

๔อาชีพ . ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง ☐ รับราชการ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่น ๆ นักเรียน นักศึกษา /

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

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

ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพิ่มเติม /

.....
.....
.....

วันที่ศ.พ.....เดือน.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่
ประจำปีงบประมาณ พ๒๕๖๓ .ศ.

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒๕๖ เดือนกันยายน - ๒๓(

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑ ๐๐คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล .แหลมประดู่ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี และระดับพอใช้ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ ๓๔.๕ และในระดับดี เฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๐.๘๗ และระดับพอใช้ เฉลี่ยร้อยละ ๘มีผู้ตอบแบบสอบถาม๓๘. เรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด๘๐ คน เนื่องจากการได้รับการปรับปรุง รองลงมาคือมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๗๕ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จะดำเนินปรับปรุง และจัดทำป้ายต่อไป

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย .

ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕

๒ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ .

ดีมาก ร้อยละ ๒ ดี ร้อยละ ๖๘ พอใช้ ร้อยละ ๓๐

๓ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ .

ดีมาก ร้อยละ ๒๐ ดี ร้อยละ ๗๐ พอใช้ ร้อยละ ๑๐

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐

๕ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ .

ดีมาก ร้อยละ ๔๙ ดี ร้อยละ ๕๑

๖ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ

ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐

๗ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ .

ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ดีมาก ร้อยละ ๖๑ ดี ร้อยละ ๓๙

๓ ข้อเสนอแนะ .

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

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

๔.สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่

๑คน ไม่น่า ๑๐๐ ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน 'พบว่าผู้ใดเห็นควรว่าการบริการเห็นควรปรับปรุงเลย

๒คน พบว่า ๑๐๐ ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน .

- 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

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ ๔๔ ดี ร้อยละ ๕๑ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ

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 ๙๓๘.

