



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่. โทร ๐๙๔-๙๒๘-๕๕๓๓

ที่ ฉช ๗๙๒๐๑/ -

วันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่

เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ , อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ และทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ โดยสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวไพเราะ เจียมตน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นางธัญญา ทองกล่อม)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวชุตินา สุวรรณหล้า)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายเจนจรรย์ม โตเทวิน)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายอิทธิพัทธ์ ชัตติยะเตชะตระกูล)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕  
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 ๒๕๖๕ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) 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

**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 ปี  ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ลูกจ้าง  รับราชการ  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

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

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

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

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามการรับบริการทั้งหมด 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 ๓๖-๕๐ 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. อื่นๆ (ไม่มี)	
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๗๐ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๕ คน
	๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ไม่มี)

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.	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	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 มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๘๐ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุง รongลงมาคือมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๗๕ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมประดู่ จะดำเนินปรับปรุงและจัดทำป้ายต่อไป

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย  
ดีมาก ร้อยละ ๑ ดี ร้อยละ ๖๔ พอใช้ ร้อยละ ๓๕
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่  
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. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ  
ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ  
ดีมาก ร้อยละ ๗๕ ดี ร้อยละ ๒๕
๘. 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

๑. ผลการประเมินจากผู้ให้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ไม่พบว่าผู้ใดเห็นควรว่าการบริการเห็นควรปรับปรุงเลย
๒. ผลการประเมินจากผู้รับบริการ 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
  - ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๐ ดี ร้อยละ ๗๐ รวมเท่ากับ ร้อยละ ๑๐๐
  - ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๙ 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

