



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

ที่ อบ ๗๙๑๐๑/

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

เรื่องเดิม

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ได้ดำเนินการจัดบริการสาธารณะด้านต่างๆ ในการให้บริการประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และได้กำหนดให้มีความพึงพอใจผู้มารับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ แยกเป็น ๒ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ๓ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
 - ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
 - ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
 - ๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
 - ๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม
 - ๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย
 - ๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/และสภาพแวดล้อม
 - ๓.๑ เครื่องมืออุปกรณ์ ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
 - ๓.๒ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ
 - ๓.๓ สภาพแวดล้อมรอบๆสำนักงานมีความน่าอยู่ ร่มรื่น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๓๐๐ คน

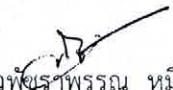
ข้อเสนอเพื่อทราบและพิจารณา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

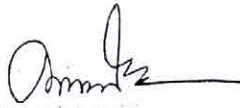
ระดับความพึงพอใจระดับมากเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการเสนอแนะสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการรอบๆอาคารให้มีความเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม ร่มรื่น น่าอยู่มากกว่านี้ รายละเอียดตามแบบสรุปที่แนบมาพร้อมนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

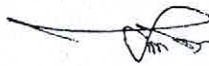

(นางสาวพิชพรพรรณ หมีนสุข)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



(นายคริสโตเฟอร์ สาระวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัด



(นางวานิตย์ สายทอง)

รอง ปลัด อบต. รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ



(นายอนุวัฒน์ ภูวก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๓๐๐ คน แบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

๑) เพศ จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบ จำนวน ๓๐๐ คน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนประชากร และร้อยละจำนวนแยกตามเพศของประชากร

N=๓๐๐

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๒๘	๔๓
หญิง	๑๗๒	๕๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๒) อายุ จากผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบ จำนวน ๓๐๐ คน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมาระหว่าง ๒๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนประชากร ร้อยละจำนวนแยกตามช่วงอายุ

N=๓๐๐

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
อายุระหว่าง ๒๑-๕๐ ปี	๑๓๘	๔๖
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๖๒	๕๔
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๓) ระดับการศึกษา จากผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบ จำนวน ๓๐๐ คน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนประชากร ร้อยละจำนวนแยกตามระดับการศึกษา

N=๓๐๐

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๑๕	๓๘
มัธยมศึกษา	๑๗๐	๕๗
อนุปริญญา	-	-
ระดับปริญญา	๑๕	๕
ระดับสูงกว่าปริญญา	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

๔) อาชีพ จากผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบ จำนวน ๓๐๐ คน ผู้ตอบแบบ ประเมินส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร ๒๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒ รองลงมา รับจ้าง ๑๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕ รับราชการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนประชากร ร้อยละแยกตามอาชีพ

N=๓๐๐

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๗๕	๙๒
รับจ้าง	๑๕	๕
รับราชการ	๑๐	๓
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแดงหม้อ จากการ ประเมินสรุปผลได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๖๘ คน คิดเห็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา ระดับ ปานกลาง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๔๙ คน คิดเห็นร้อยละ ๘๓ รองลงมา ระดับ ปานกลาง จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๕๕ คน คิดเห็นร้อยละ ๘๕ รองลงมา ระดับ ปานกลาง จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมาก จำนวน ๒๖๒ คน คิดเห็นร้อยละ ๘๗ รองลงมา ระดับ ปานกลาง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก จำนวน ๒๔๙ คน คิดเห็นร้อยละ ๘๓ รองลงมา ระดับ ปานกลาง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อย ละ ๑๗
๖. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๓๖ คน คิดเห็นร้อยละ ๗๙ รองลงมา ระดับ ปานกลาง จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อย ละ ๒๑
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๔๒๖๕ คน คิดเห็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา ระดับ ปานกลาง จำนวน ๑๑ ๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/และสภาพแวดล้อม

๘. เครื่องมืออุปกรณ์ ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๕๗ คน คิดเห็นร้อยละ ๘๖ รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔

๙. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๒๖ คน คิดเห็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒

๑๐. สภาพแวดล้อมรอบๆสำนักงานมีความน่าอยู่ ร่มรื่น โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๓๑ คน คิดเห็นร้อยละ ๗๗ รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ปรับปรุง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนประชากร ร้อยละ จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

รายการประเมินความพึงพอใจ	จำนวน (คน) ระดับความพึงพอใจ			
	มาก (๓) (%)	ปานกลาง (๒) (%)	น้อย (๑) (%)	ปรับปรุง
๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๖๘ ๘๙ %	๓๒ ๑๑%		
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๔๙ ๘๓ %	๔๑ ๑๔%	๓ ๑๐ %	
๓) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๕๕ ๘๕ %	๔๕ ๑๕%		
๔) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๖๒ ๘๗ %	๑๓ ๓๘%		
๕)การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๓๖ ๗๙ %	๖๔ ๒๑%		
๖) การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๖๕ ๘๘ %	๓๕ ๑๒%		
๗) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕๗ ๘๖ %	๔๓ ๑๔%		
๘)เครื่องมืออุปกรณ์ ทันสมัยและเพียงพอทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๒๕๗ ๘๖ %	๔๓ ๑๔%		
๙) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบ	๒๒๖ ๗๕ %	๔๙ ๑๖%	๒๕ ๙%	
๑๐) สภาพแวดล้อมรอบๆสำนักงานมีความน่าอยู่ ร่มรื่น	๒๓๑ ๗๗ %	๕๒ ๑๗%	๑๗ ๖ %	

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

๔.๑ บุคลากรทุกคนให้บริการกับทุกคนที่มาบริการเป็นอย่างดี