



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด

ที่.....วันที่..... ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการ
เรียบร้อยแล้ว ซึ่งรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พีรชาติ แก้วกล

(นายพีรชาติ แก้วกล)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.....เพื่อไปบอกทพ

(นางสาวจิราวรรณ พลประสิทธิ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....ไปบอก/ดำเนินการ

(นายปิยะกานต์ เกื้อจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด.....การไป/ดำเนินการ

(นางสาวสุทธิลักษณ์ พยัคฆ์พันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด

รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มารับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด
อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง



รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด จำนวน 100 คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 - กันยายน 2563

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2.อายุ ☐ ต่ำกว่า 15 ปี ☐ ระหว่าง 16 -25 ปี
☐ ระหว่าง 26 -35 ปี ☐ ระหว่าง 36 – 45 ปี
☐ ระหว่าง 46 – 55 ปี ☐ มากกว่า 55 ปี
- 3.การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4.อนุปริญญา จำนวน - คน
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่น ๆ (ไม่มี)
- 4.อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ
☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ (ไม่มี)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ				
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย				
5.เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ 3.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด
ประจำปีงบประมาณ 2563**

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปี 2563 โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 จำนวน 100 คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 -45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพื่อน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 86.33 และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 13.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน

พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15

2.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ 86 พอใจปานกลาง ร้อยละ 14

3.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ 88 พอใจปานกลาง ร้อยละ 12

4.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย

พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15

5.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15

6.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

พอใจมาก ร้อยละ 89 พอใจปานกลาง ร้อยละ 11

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 -45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ตอนที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง 6 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 86.33 และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 13.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- 1.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน
พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15
- 2.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย
พอใจมาก ร้อยละ 86 พอใจปานกลาง ร้อยละ 14
- 3.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ 88 พอใจปานกลาง ร้อยละ 12
- 4.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพรักษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15
- 5.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
พอใจมาก ร้อยละ 85 พอใจปานกลาง ร้อยละ 15
- 6.ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
พอใจมาก ร้อยละ 89 พอใจปานกลาง ร้อยละ 11

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี-

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด
ประจำปีงบประมาณ 2563
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ ชาย จำนวน 43 คน หญิง จำนวน 57 คน
- 2.อายุ 1.ต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 5 คน 2.ระหว่าง 16 -25 ปี จำนวน 21 คน
3.ระหว่าง 26 -35 ปี จำนวน 18 คน 4.ระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 34 คน
5.ระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 14 คน 6.มากกว่า 55 ปี จำนวน 8 คน
- 3.การศึกษา 1.ประถมศึกษา จำนวน 31 คน 2.มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 15 คน
3.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 30 คน 4.อนุปริญญา จำนวน - คน
5.ปริญญาตรี จำนวน 24 คน 6.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
7.อื่น ๆ (ไม่มี)
- 4.อาชีพ 1.นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 23 คน 2.ข้าราชการ จำนวน 6 คน
3.พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน 4.ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน
5.เกษตรกร จำนวน 43 คน 6.อื่น ๆ (ไม่มี)

ตอน 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปานกลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (คน) (ร้อยละ)
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	85	15	0	0
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	86	14	0	0
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	88	12	0	0
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	85	15	0	0
5.เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	15	0	0
6.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	89	11	0	0
รวม (ร้อยละ)	86.33	13.67	0	0