



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ที่ นม ๙๓๖๐๑/..... วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ (จุดคัดกรอง) ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งรวบรวมผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง จำนวน ๕๖ คน ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๔ คน	หญิง	จำนวน ๓๒ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๗ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๗ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๒ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๕ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒. ลูกจ้าง/รับจ้าง	จำนวน ๑๒ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๖ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๓๐	๒๖	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๗	๒๙	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๒	๓๔	๐	๐
๔	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๓๔	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๑	๓๕	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๘	๒๘	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๘	๒๘	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๗	๒๙	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริงในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริงมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๑
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๖
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๖
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ (คัดกรอง-สำนักปลัดฯ) โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๕

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเริงเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๒. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว เห็นควรพิจารณาสั่งการเพื่อดำเนินการปรับปรุง การให้บริการตามข้อเสนอดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางอณิษา ศรีติลล)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายวิเชียร มุตทะเล)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางวิไลรัตน์ จารุการ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(เดชา ประจูดทะเล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสมาน กรองมะเรียง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะเรียง

แบบประเมินความพึงพอใจ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่เห็นได้ง่าย	30	26	0	0	0	56	4.54	90.71	0.50	มากที่สุด
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานที่	27	29	0	0	0	56	4.48	89.64	0.50	มาก
3	ความสุภาพในการให้บริการ	22	34	0	0	0	56	4.39	87.86	0.49	มาก
4	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	22	34	0	0	0	56	4.39	87.86	0.49	มาก
5	การจัดสถานที่รองรับบริการ	21	35	0	0	0	56	4.38	87.50	0.48	มาก
6	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอความต้องการ	28	28	0	0	0	56	4.50	90.00	0.50	มาก
7	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	28	28	0	0	0	56	4.50	90.00	0.50	มาก
8	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	27	29	0	0	0	56	4.48	89.64	0.50	มาก
	รวม	205	243	0	0	0	448	4.46	89.15	0.49	มาก

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00

4 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ ณ จุดบริการ (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล)
องค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง

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 อื่น ๆ (ไม่มี)
- 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.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

แบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลมะเรียงในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะเรียง

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 อื่น ๆ (ไม่มี)
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 12 เดือน ๗.๑. พ.ศ. 2565

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

แบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลมะเรียงในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะเรียง

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 อื่น ๆ (ไม่มี)
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. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอความต้องการ	/			
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ		/		
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม		/		

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

วันที่ 10 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2565

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ