บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

ที่ ปข ๗๓๗๐๑/๑๐๑๖ **วันที่** ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคลได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล จำนวน ๕๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว โดยมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรุ่งนภา บุญรุ่งเรือง)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็น .....

ลงชื่อ .....
(นางสาวบุญญารัสมิ์ ด่านอนุพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น .....

ลงชื่อ .....
(นายปกรณ์ เจริญเชื้อ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

รวบรวมโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคลว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ชาย จำนวน ๒๕ คน หญิง จำนวน ๒๕ คน

๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๐ คน ๒. ระหว่าง ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๗ คน
๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๓๗ คน ๔. ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี จำนวน ๓ คน
๕. ระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี จำนวน ๓ คน ๖. มากกว่า ๕๕ ปี จำนวน ๐ คน

๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๐ คน ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๐ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๙ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๑๑ คน
๕. ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน
๗. อื่น ๆ จำนวน ๐ คน

๔.อาชีพ ๑. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๐ คน ๒. ข้าราชการ จำนวน ๑๘ คน
๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน ๔. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน
๖. เกษตรกร จำนวน ๗ คน ๗. อื่น ๆ จำนวน ๐ คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ						N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเห็น	ร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ปรับปรุง (๐)					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๔	๒๖	๐	๐	๐	๐	๕๐	๔.๔๘	๑๒.๗๔๔๘	มาก	๘๙.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔	๔๔	๒	๐	๐	๐	๕๐	๔.๐๔	๙.๓๕๙๐	มาก	๘๐.๘๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔	๔๖	๐	๐	๐	๐	๕๐	๔.๐๘	๙.๖๒๖๒	มาก	๘๑.๖๐
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๒	๔๖	๒	๐	๐	๐	๕๐	๔.๐๐	๙.๐๗๓๖	มาก	๘๐.๐๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓	๓๔	๑๓	๐	๐	๐	๕๐	๓.๘๐	๗.๘๓๔๙	มาก	๗๖.๐๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓๐	๑๗	๐	๐	๐	๕๐	๓.๗๒	๗.๓๖๔๓	มาก	๗๔.๔๐
๗. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑	๓๐	๑๗	๒	๐	๐	๕๐	๓.๖๐	๖.๖๘๙๒	มาก	๗๒.๐๐
๘. ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๐	๒๙	๑๙	๒	๐	๐	๕๐	๓.๕๔	๖.๓๕๕๔	มาก	๗๐.๘๐
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม	๒	๒๙	๑๙	๐	๐	๐	๕๐	๓.๖๖	๗.๐๑๑๙	มาก	๗๓.๒๐
ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ											
รวม	๔๓	๓๑๔	๘๙	๔	๐	๐	๕๕๐	๓๔.๙๒	๗๖.๑๐๙๒		๗๗.๖๐

ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ มีเพศหญิงเท่ากับเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และส่วนมากประกอบอาชีพข้าราชการ

ตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ระดับพึงพอใจมาก ระดับพึงพอใจปานกลาง และระดับพึงพอใจน้อย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด และปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๙ รายการ มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อย ๗๗.๖๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๔. ๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔

๗. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๒

๘. ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
- ไม่มี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือน กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๕๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงเท่ากับเพศชาย ผู้มารับบริการ ส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และส่วนมากประกอบอาชีพข้าราชการ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด ระดับพอใจมาก ระดับพอใจปานกลาง และระดับพึงพอใจน้อย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยที่สุด และปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๙ รายการ **มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อย ๗๗.๖๐** และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๔. ๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔

๗. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๒

๘. ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ
ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

ตอนที่ ๓ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี

แบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๕ ปี ☐ ๑๖ - ๒๕ ปี
☐ ๒๖ - ๓๕ ปี ☐ ๓๖ - ๔๕ ปี
☐ ๔๖ - ๕๕ ปี ☐ มากกว่า ๕๕ ปี

๓. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ
☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ตอนที่ ๒. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการกรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ปรับปรุง (๐)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย						
๒. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต						
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน						
๗. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						
๘. ระยะเวลาให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว						
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ						

ตอนที่ ๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.๑.....

๓.๒.....



ขอขอบคุณในความร่วมมือ องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

