



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง (Citizen Feedback)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว๑๔๔๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy) ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ขอความร่วมมือจังหวัด ประสานแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบ และดำเนินการ ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ได้ลงทะเบียนรับ Username และ Password เพื่อเข้าร่วมโครงการ Citizen Feedback และ Zero Copy และปึกหมุดพิกัด ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง จึงประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายสิปพนธ์ ศรีโพธา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง

ที่ นม ๙๒๕๐๑/-

วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง

เนื่องด้วยสำนักปลัด ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด โดยจัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน โดยวิธีสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยมีด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการพร้อมความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าวเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดงเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ผู้เสนอรายงาน

(นางสมัญญาพร แสนประเสริฐ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ

อรช.

(นางสาวอรช. เชื้อจันทิก)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัด อบต.

- ทราบ

(นายจิรกร แซ่จ้อหอ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง

ความเห็น นายก อบต.

ทศ.

(นายสิปพนธ์ ศรีโพธา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง : ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

ระดับ = ควรปรับปรุง

ระดับ = น้อย

ระดับ = ปานกลาง

ระดับ = มาก

ระดับ = มากที่สุด

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 100 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	44
เพศหญิง	56
รวม	100

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
อายุ 20 - 30 ปี	25
อายุ 31 - 40 ปี	38
อายุ 41 - 50 ปี	25
อายุ 50 ปีขึ้นไป	12
รวม	100

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ต่ำกว่าประถม	-
ประถมศึกษา	-
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	52
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	11
ปริญญาตรี	34
สูงกว่าปริญญาตรี	3
รวม	100

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	5
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	16
พนักงานบริษัทเอกชน	17
เกษตรกรกรรม	3
นักเรียนนักศึกษา	-
ค้าขาย	5
รับจ้าง	44
แม่บ้านพ่อบ้าน	-
ว่างงาน	-
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	10
รวม	100

1.5 ข้อมูลรายได้ต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน (คน)
น้อยกว่า 2,000	-
2,001-4,000	10
4,001-6,000	34
6,001-8,000	41
8,001-10,000	15
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	
รวม	100

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำนวน 100 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (42 ข้อ x 100 คน = 4,200 คะแนน)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	62	25	13	-	-
2) มีการแนะนำขั้นตอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	74	15	11	-	-
3) การให้บริการสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	80	12	8	-	-
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	79	15	6	-	-
5) แบบฟอร์มและคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	70	20	10	-	-
6) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม/คำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	65	15	20	-	-
7) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	84	16	-	-	-
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	62	20	8	8	2
2) การให้บริการช่วงวันหยุดราชการ	87	13	-	-	-
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็นและทางโทรศัพท์	82	11	7	-	-
4) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	71	16	13	-	-
5) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	80	16	4	-	-
6) การออกหน่วยเคลื่อนที่ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	70	20	4	6	-
7) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	80	12	8	-	-

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (42 ข้อ x 100 คน = 4,200 คะแนน)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1)เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	75	14	9	2	-
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	70	12	9	9	-
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	80	12	8	-	-
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียบร้อย	76	9	7	8	-
5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	15	5	-	-
6) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มาขอรับบริการ	80	15	5	-	-
7) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	85	9	6	-	-
8) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	82	18	-	-	-
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	12	8	-	-
10) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมของ สำนักปลัด	85	11	4	-	-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	90	10	-	-	-
2) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นง่าย บอกจุดบริการ	85	15	-	-	-
3) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	89	11	-	-	-
4) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ 4.1 ที่นั่งพักรอรับบริการที่เพียงพอและสะดวกสบาย	90	10	-	-	-
4.2 มีน้ำดื่มบริการประชาชนที่มาใช้บริการ	90	10	-	-	-
4.3 มีสื่อ สันทนาการต่าง ๆ ระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสืออ่านเล่น หรือ หนังสือพิมพ์	65	20	15	-	-
5) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	86	14	-	-	-
6) มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการเพียงพอ	82	18	-	-	-
7) สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	86	10	4	-	-
8) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	82	9	9	-	-
9) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของสำนักปลัด	90	10	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1)ความโปร่งใสในการให้บริการ	92	6	2	-	-
2)ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ	70	20	10	-	-
3)ความรวดเร็วของการให้บริการ	72	19	9	-	-
4)ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	76	12	12	-	-
5)ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	82	9	5	3	1
6)ความเสมอภาคในการให้บริการ	90	5	4	1	-
7)ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมของสำนักปลัด	90	3	4	3	-
รวม คะแนนเต็ม 4,200 ได้	3,346	564	247	40	3

ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ	น้อย คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ	มาก คิดเป็นร้อยละ	มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
0.07	0.95	5.88	13.43	79.67
$= \frac{3 \times 100}{4,200}$	$= \frac{40 \times 100}{4,200}$	$= \frac{247 \times 100}{4,200}$	$= \frac{564 \times 100}{4,200}$	$= \frac{3,346 \times 100}{4,200}$
= 0.07 %	= 0.95 %	= 5.88 %	= 13.43 %	= 79.67 %

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งแดง สุ่มประเมิน จำนวน 100 คน
ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ 0.07
2. น้อย	คิดเป็นร้อยละ 0.95
3. ปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 5.88
4. มาก	คิดเป็นร้อยละ 13.43
5. มากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 79.67

พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะจากประชาชนจำนวน 2 ราย

รายชื่อ 1 อยากให้มีการออกบริการแจกเบี้ยยังชีพตามพื้นที่เหมือนที่เคยผ่านมา

รายชื่อ 2 เพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์
