



รายงานผลการประเมินความพึงใจ
ของประชาชนที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจวน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ปีงบประมาณ พ.ศ.2562
(รวมเดือนตุลาคม 2561-เมษายน 2562)

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการ บริหารและปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่า ของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ซึ่งการ ประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อ เสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการ ประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้ จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการ ดำเนินการ และ พัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึง พ้อใจในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน
พฤษภาคม 2562

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ เป็นประชาชนที่มา ติดต่อกับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน จำนวน 100 คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วน ตำบลบางจาน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – เมษายน 2562

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอก ข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสำรวจ การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ

1

วันที่....10....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ.2562

แบบสำรวจประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วงาม
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2561-เมษายน 2562)

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด100.....คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			

ให้บริการตามที่ประกาศไว้	52	52	48	48	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	61	61	39	39	0	0	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	64	64	36	36	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	81	81	19	19	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	73	73	27	27	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	89	89	11	11	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	78	100	100	0	0	0	0	0	0

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	83	83	17	17	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด / ช่อง ทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	87	87	13	13	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	88	88	12	12	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	75	75	25	25	0	0	0	0	0	0
5. ด้านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	84	84	16	16	0	0	0	0	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการ,ควรมีบริการเครื่องดื่มขึ้นๆ.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จากการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป การศึกษามากที่สุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สถานภาพของผู้มารับบริการคือเกษียณ

ตอนที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84 และพอใจปานกลาง ร้อยละ 16

เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า

1. **ด้านเวลา** ข้อ 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 82

2. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ข้อ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 62

3. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ข้อ 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 89

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ข้อ 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ 88

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 84

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เสนอให้เพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้มีความเพียงพอต่อความต้องการ และควรมีเครื่องมืออื่นๆไว้สำหรับบริการ

แบบสอบถาม

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การตีตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา
1.
 2.
- ข้อเสนอแนะ
1. ..

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อีกครั้งที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้