



รายงานผลการประเมินความพึงใจ
ของประชาชนที่มีต่อ
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการ บริหารและ ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่า ของภารกิจ ว่าตรง ตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อ เสนอแนวทางแก้ไข พัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้ จากการประเมินมาใช้ ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และ พัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้ การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความพึง พอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึง พอใจในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

กันยายน ๒๕๖๑

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน จำนวน ๑๐๐ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอก ข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสรุป

การประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการ

วันที่...๒๘.....เดือน.....กันยายน.....พ.ศ.๒๕๖๑

**แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๑๐๐.....คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	 ๕๔ ๔๖	 ๕๔ ๔๖	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	 ๑๐ ๓ ๓๒ ๕๕	 ๑๐ ๓ ๓๒ ๕๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	 ๒๘ ๓๒ ๒๔ ๑๖	 ๒๘ ๓๒ ๒๔ ๑๖	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ 	 ๕๐ ๙ ๒๕ ๑๖ ๐	 ๕๐ ๙ ๒๕ ๑๖ ๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๘๒	๘๒	๑๘	๑๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๗๑	๗๑	๒๙	๒๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือ แจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๖๒	๖๒	๓๘	๓๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๒	๕๒	๔๘	๔๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	๖๑	๖๑	๓๙	๓๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	๖๔	๖๔	๓๖	๓๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๘๑	๘๑	๑๙	๑๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๗๓	๗๓	๒๗	๒๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบ แทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๙	๘๙	๑๑	๑๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๘	๗๘	๑๐๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๓	๘๓	๑๗	๑๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๗	๘๗	๑๓	๑๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๘	๘๘	๑๒	๑๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๕	๗๕	๒๕	๒๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึง พอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๔	๘๔	๑๖	๑๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการ,ควรมีบริการเครื่องดื่มอื่นๆ.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ จากการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป การศึกษามากสุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สถานภาพของผู้มารับบริการคือเกษตรกร

ตอนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ และพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๖

เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า

๑. ด้านเวลา ข้อ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๒

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๖๒

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อ ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางไม่ชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๙

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ พอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๘

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๘๔

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เสนอให้เพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้มีเพียงพอต่อความต้องการ และควรมีเครื่องมืออื่นๆไว้สำหรับบริการ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางจาน
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
 ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็น ต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑.

๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี่ที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้