



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑- กันยายน ๒๕๖๒) ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายชำนาญ ภูสกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยห้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๓๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗	๓๔
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๗	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐
รวม	๕๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๒	๒๔
ผู้ประกอบการ	๖	๑๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๔	๘
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘/๑๖%	๓๘/๗๖%	๔/๘%	๐/๐%	๐/๐%
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒/๔%	๔๔/๘๘%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔/๘%	๔๑/๘๒%	๔/๘%	๑/๒%	๐/๐%
๔	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑/๒%	๔๒/๘๔%	๖/๑๒%	๑/๒%	๐/๐%
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐/๐%	๔๔/๘๘%	๕/๑๐%	๑/๒%	๐/๐%
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒/๔%	๓๘/๗๘%	๘/๑๖%	๑/๒%	๐/๐%

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖/๑๒%	๔๐/๘๐%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖/๑๒%	๔๐/๘๐%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔/๒๘%	๓๔/๖๘%	๑/๒%	๑/๒%	๐/๐%
	๔.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒/๔%	๔๕/๙๐%	๒/๔%	๑/๒%	๐/๐%
	๕.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓/๖%	๔๓/๘๖%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๖.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓/๖%	๔๓/๘๖%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๓.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน อยู่ในระดับใด	๓/๖%	๔๓/๘๖%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

๗.๒ ควรนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ 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. อาชีพของผู้มารับบริการ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๕.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๖.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๓.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นอย่างดียิ่งแก่ทางราชการในครั้งนี้