

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(เดือนกุมภาพันธ์ - สิงหาคม ๒๕๖๑)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๐ คน	หญิง	จำนวน ๓๐ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๙ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๓ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๗	๒๓	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๒๖	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๘	๓๒	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๕	๒๕	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕	๒๕	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔	๒๖	๐	๐

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป๋ม จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป๋มในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตกมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความ ต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (งานนโยบายและแผน)

ที่ มส.๗๓๐๐๑/๑๒๐

ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประชุมคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม

๑.เรื่องเดิม

๑.๑ คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุมที่ ๐๑๘/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ได้แต่งตั้งคณะบุคคลเป็นที่ปรึกษารวมทั้งร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แล้วเสนอผลการประเมินให้นายก อบต.ท่าผาเพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการได้ดำเนินการประชุมเพื่อปรึกษาหารือวิธีการปฏิบัติงานรวมทั้งติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชน จำนวน ๒ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ ประชุมในวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๑ ตามแบบเก็บข้อมูลที่ได้รับความคิดเห็นจากที่ประชุม โดยทำการประเมิน ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ และประชุมรายงานผลการติดตามและประเมินผลการให้บริการประชาชนของ อบต.ท่าผาปทุม ครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑ สรุปผลการประเมินในภาพรวม การบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุมมีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายภารกิจ และมีการให้บริการที่คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุมในครั้งต่อไป และคณะกรรมการได้เสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๕. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
๖. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

โดยสรุปผลจากข้อมูลได้ตั้งรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

๓.ข้อระเบียบกฎหมาย

๓.๑ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๙

๓.๒ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๔. ข้อเสนอแนะ

- ๔.๑ เห็นควรประกาศผลการประเมินให้ประชาชนทราบ
๔.๒ เห็นควรดำเนินการเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะที่คณะกรรมการนำเสนอเพื่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน

๕. ข้อพิจารณา

- ๕.๑ เพื่อโปรดทราบ
๕.๒ เพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบตามข้อเสนอแนะโปรดลงนามสั่งการ



(นายอำนาจ สว่างพร้อม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/
เลขานุการคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

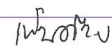
ความเห็น..... 

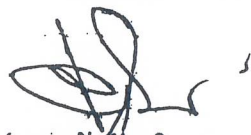


(นายบุญช่วย กำแก้ว)

ผู้ทรงคุณวุฒิ /

ประธานคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ความเห็น..... 



(นายธวัชชัย ใจแสน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม

คำสั่ง..... 



(นายพิเชษฐ์ เกษวงค์รอด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม