



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน.....
ที่ กจ. ๗๕๕๐๑/๖๐ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน.....
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ และนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน โดยมีกลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ คือ กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ช่วงเดือนมกราคม - เดือนธันวาคม) โดยทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวนตามแบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ) ประกอบด้วยแบบสอบถาม ๔ ตอน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวนได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่าดังนี้

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวนจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกรและรับจ้างทั่วไป

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๕๔ ในระดับดี เฉลี่ยร้อยละ ๔๘.๔๗ และในระดับปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๑๑.๔๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัฐตาภา ไชยา)
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

- ทราบ

ส.ต.ท.

(ปรีดา อุปสิทธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน

(นายประชุม จันทร์มา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบทวน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบาท ได้ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (การให้บริการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบาทในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวมที่กำหนดไว้เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจนั้นเป็นการประเมินในภาพรวมทั้งปีงบประมาณ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. วิธีการประเมิน

๑.๑ กำหนดรูปแบบในการประเมิน (โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผล)

- กำหนดแบบประเมินความพึงพอใจ

➤ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (การให้บริการข้อมูล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืบาทที่มีต่อหน่วยงานโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- สุ่มประเมินประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมเป็น ๖๐ คน

๑.๒ กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ประเมินหลังสิ้นปีงบประมาณ สํารวจในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓ ดำเนินการประเมิน

- ทำการสุ่มประเมินประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวมเป็น ๖๐ คน

๑.๔ เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากการแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบประเมินทั้งหมด ๖๐ ชุด

- บันทึกข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมด ๖๐ ชุด

๑.๕ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

๑.๕.๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบประเมินโดยหาค่าร้อยละ

๑.๕.๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานฯ ตามประเด็นการประเมิน โดยการหาค่าความพึงพอใจ ดังนี้

๑.๑) ระดับคะแนน	๑๓๒-๑๖๕	คะแนน ระดับ ดีมาก
๑.๒) ระดับคะแนน	๙๙-๑๓๑	คะแนน ระดับ ปานกลาง
๑.๓) ระดับคะแนน	๖๗-๙๘	คะแนน ระดับ พอใช้
๑.๓) ระดับคะแนน	๓๔-๖๖	คะแนน ระดับ ปรับปรุง
๑.๓) ระดับคะแนน	๐-๓๓	คะแนน ระดับ แย่

- การคำนวณหาค่าร้อยละ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{(\text{ระดับคะแนนในช่วงประเมิน})}$$

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (การให้บริการ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือหาบในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามประเด็นการพัฒนา ดังนี้

๑. จำนวนประชากรที่ทำแบบประเมิน จำนวน ๖๐ คน

- ๑.๑ เพศ ชาย จำนวน ๑๖ คน
 ๑.๒ เพศ หญิง จำนวน ๔๔ คน

๒. อายุ

- ๒.๑ ต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๔ คน
 ๒.๒ ระหว่าง ๒๕ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๔ คน
 ๒.๓ ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๒ คน
 ๒.๔ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๐ คน

๓. การศึกษา

- ๓.๑ ต่ำกว่าประถม/ประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน
 ๓.๒ มัธยม/ปวช./ปวส./เทียบเท่า จำนวน ๔๑ คน
 ๓.๓ ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน
 ๓.๔ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน

๔. อาชีพ

- ๔.๑ รับราชการ จำนวน ๓ คน
 ๔.๒ รับจ้าง/เกษตรกร จำนวน ๖ คน
 ๔.๓ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๔ คน
 ๔.๔ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓ คน
 ๔.๕ อื่นๆ จำนวน ๔ คน

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจ

๒.๑ สรุปตามหัวข้อการให้บริการ (ภาพรวมทั้งหมด)

หัวข้อการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ปรับปรุง	แก้ไข
๑. ด้านการบริการ	๑๓๐	๖๔	๑๒	-	-
๒. ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ	๑๓๕	๖๘	๑๕	-	-
๓. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	๑๓๐	๖๐	๑๒	-	-
๔. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๓๐	๖๒	๖	-	-
สรุปภาพรวม	๗๙.๕๔	๔๘.๔๗	๑๑.๔๗		

๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืหาบในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวมตามประเด็นการพัฒนา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๔ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๗ และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๗

๔. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

๔.๑ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืหาบได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยแบ่งช่วงของผลการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ คือ ดีมา ดี ปานกลาง ปรับปรุง แก้ไข ซึ่งผลการประเมินออกมาอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๔ เทียบกับผลการประเมินของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ร้อยละ ๗๐.๒๘ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพอใจเพิ่มมากขึ้นร้อยละ ๙.๒๖

๔.๒ วิเคราะห์สาเหตุของผลการประเมินที่ได้

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินในข้อ ๔.๑ จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืหาบมากกว่าปีที่ผ่านมา เหตุผลที่ทำให้ผลการประเมินสูงกว่าปีที่ผ่านมา นั้น อาจจะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้มากกว่าปีที่ผ่านมา ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืหาบมากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืหาบมีข้อเสนอแนะต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลเขาสามสืหาบ ดังนี้

๕.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสืหาบ ควรจะดำเนินการให้บริการให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น

๕.๒ หากไม่สามารถดำเนินการเนื่องจากเหตุผลใดก็ควรชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจ และต้องหาทางแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ เมื่อประชาชนได้เข้าใจและปัญหาได้ถูกแก้ไขแล้วก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดีขึ้น

๕.๓ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งรายละเอียดตามที่ได้แสดงในผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้นแล้ว

