บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน โทร. ๐-๕๕๔๔-๖๓๖๕ ต่อ ๑๔
ที่ อต ๗๒๘๐๑/๒๕๖๕ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้สุ่มแจกแบบประเมินความพึงพอใจตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๐ ฉบับ และจุดบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน จำนวนทั้งสิ้น ๓๓ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ลงชื่อ) .....
(นางสาวภัททิรา พันธุ์พิชัย)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ) .....
(นายรุ่งเรือง ใจเปี้ย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. .....

(ลงชื่อ) .....
(นายสุมาณู จุฑา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

ความเห็นนายก อบต. .....

(ลงชื่อ) .....
(นายธวัช คลังกรณ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๓ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	(๓๓.๓๓)
หญิง	๒๒	(๖๗)
รวม	๓๓	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	(๐)
๑๘ – ๓๕ ปี	๑๐	(๓๐.๓๐)
๓๕ – ๕๐ ปี	๑๐	(๓๐.๓๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๓	(๓๙.๔)
รวม	๓๓	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๖	(๑๘.๒)
มัธยมศึกษา	๑๒	(๓๖.๔)
ปวช./ปวส.	๖	(๑๘.๒)
ปริญญาตรี	๙	(๒๗.๓)
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	(๐)
รวม	๓๓	(๑๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	(๓๐.๓๐)
รับจ้าง	๑๓	(๓๙.๔)
รับราชการ	๑	(๓.๐๓)
ธุรกิจส่วนตัว	๔	(๑๒.๑๒)
อื่น ๆ	๕	(๑๕.๒)
รวม	๓๓	(๑๐๐)

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
★ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ครู/ผู้ดูแลเด็ก					
๑. เจ้าหน้าที่/ครู/ผดด. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	๑๕	๑๘	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่/ครู/ผดด. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๓	๑๙	๑	-	-
๓. เจ้าหน้าที่/ครู/ผดด.ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๐	๑๒	๑	-	-
★ด้านการรับทราบข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์					
๑. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ศพด.	๒๐	๑๒	๑	-	-
๒. การรับทราบข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	๑๙	๑๒	๒	-	-
๓. ช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร เช่น เฟสบุ๊ค , ไลน์ , แผ่นพับ ฯลฯ	๑๖	๑๕	๒		
★ด้านสื่อการเรียนการสอน และเครื่องเล่นสนาม					
๑. สื่อการเรียนการสอน มีความพร้อมและหลากหลาย	๒๓	๘	๒	-	-
๒. จำนวนเครื่องเล่นสนามมีความเหมาะกับจำนวนเด็ก	๑๙	๑๑	๓	-	-
★ด้านความปลอดภัย					
๑. อาคารสถานที่มีความปลอดภัย /มั่นคง/แข็งแรง/รั้วรอบขอบชิด	๑๕	๑๕	๓		
๒. ภายในอาคารมีความปลอดภัยสำหรับเด็ก	๑๗	๑๔	๓		
๓. เครื่องเล่นสนามมีความปลอดภัย	๑๖	๑๔	๓		
๔. การรับส่งเด็ก ด้วยรถตู้รับจ้าง	๑๔	๑๗	๒		
★ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ/นำเด็กเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๒๒	๑๐	๑		

ข้อเสนอแนะอื่น -

จากตารางที่ ๒ พบว่า

★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ครู/ผู้ดูแลเด็ก ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๙๗

★ ด้านการรับทราบข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๙๔.๙๔

★ ด้านสื่อการเรียนการสอน และเครื่องเล่นสนาม ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๔๒

★ ด้านความปลอดภัย ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๔๒

★ ด้านความพึ่งพอใจในภาพรวมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๙๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการแต่ยังมีข้อที่ควรปรับปรุงการดำเนินงานโดยข้อควรปรับปรุงที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง คือ ด้านความปลอดภัย สื่อการเรียนการสอน และเครื่องเล่นสนาม ควรดำเนินการปรับปรุงในลำดับแรกเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	(๓๙.๑)
หญิง	๖๗	(๖๑)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	(๐.๙๐)
๑๘ – ๓๕ ปี	๒๑	(๑๙.๐๙)
๓๕ – ๕๐ ปี	๒๘	(๒๕.๕)
มากกว่า ๕๐ ปี	๖๐	(๕๕)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕๗	(๕๒)
มัธยมศึกษา	๒๕	(๒๓)
ปวช./ปวส.	๑๐	(๙.๑)
ปริญญาตรี	๑๘	(๑๖.๔)
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	(๐)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๔๓	(๓๙.๑)
รับจ้าง	๔๒	(๓๘.๒)
รับราชการ/รัฐ	๕	(๕)
ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	(๑๘.๒)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐)

๒. ประเมินความพึงพอใจในงาน/บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ขออนุญาต	๑๖	(๑๕)
ชำระภาษี	๔	(๔)
เบี้ยยังชีพ	๔๔	(๔๐)
น้ำอุปโภค/บริโภค	๑๖	(๑๕)
ทะเบียนพาณิชย์	๐	(๐)
งานสังคมสงเคราะห์	๑๐	(๙.๑)
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๐	(๐)
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๔	(๔)
อื่น ๆ	๑๖	(๑๕)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐)

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
★ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	๔๑	๔๖	๒๓	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๖	๕๒	๒๒	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๕	๔๘	๒๗	-	-
★ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๙	๕๒	๑๙	-	-
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔๐	๔๔	๒๕	๑	-
★ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. เครื่องมือ / อุปกรณ์ มีความพร้อม	๓๙	๔๖	๒๓	๒	-
๒. เครื่องมือ / อุปกรณ์ มีความทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งาน	๓๘	๔๘	๒๒	๒	-
★ด้านผลจากการให้บริการตามเรื่องที่เข้ารับบริการ					
ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓๙	๔๓	๒๗	๑	

ข้อเสนอแนะ ๑) อยากให้มีกิจกรรมบ่อยๆ ในการสร้างรายได้
๒) แจ้งข้อมูลให้ทั่วถึงผู้สูงอายุมากกว่านี้
๓) บริการช้า
๔) อาการร้อน
๕) อุปกรณ์ไม่ทันสมัย

<u>จากตารางที่ ๒ พบว่า</u>

★ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๗๘.๑๘

★ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๗๙.๕๔

★ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๗๒

★ด้านผลจากการให้บริการตามเรื่องที่เข้ารับบริการ ความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๕๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการแต่ยังมีข้อที่ควรปรับปรุงในการดำเนินงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ คือ ด้านผลจากการให้บริการตามเรื่องที่เข้ารับบริการควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก เพื่อให้การบริการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ