



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรคข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๕๓.๒๕ (๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๔๕.๒๕ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕๐.๕๐ (๔) ด้านความคุ้มค่า ๔๙.๓๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยการกรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการขอใช้บริการถังขยะ ทำอาชีพหลักเกษตรกร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๒๕ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๔๕.๒๕ โดยเฉพาะขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ ๕๐.๕๐ โดยเฉพาะการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ด้านความคุ้มค่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ ๔๙.๓๓ โดยเฉพาะประเด็น อบต.ดูแลซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านดี

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

มีรายละเอียดดังนี้

เรื่องที่ขอรับบริการ

๑.ขอรับข้อมูลข่าวสาร ณ สำนักงาน อบต.	จำนวน	๕ คน
๒.ชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	๑๗ คน
๓.ขอถังขยะ	จำนวน	๑๘ คน
๔.ชำระภาษีต่างๆ	จำนวน	๑๕ คน
๕.จัดแจ้งขอทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๗ คน
๖.การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา	จำนวน	๗ คน
๗.ขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร	จำนวน	๑๗ คน
๘.การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	จำนวน	๓๒ คน
๙.การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๑๔ คน

ข้อมูลทั่วไป

เพศชาย จำนวน ๓๑ คน

เพศหญิง จำนวน ๖๙ คน

อาชีพ

รับจ้าง จำนวน ๑๔ คน

รับราชการ จำนวน ๑ คน

ค้าขาย จำนวน ๑๓ คน

นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน

เกษตรกร จำนวน ๔๔ คน

ผู้นำหมู่บ้าน จำนวน ๒ คน

ทำสวน จำนวน ๑๗ คน

ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๘ คน

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๙.๗๕	๔๓.๒๕	๒๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๐	๕๔	๒๖	๐	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๒	๕๘	๓๐	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔	๕๑	๒๕	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๓	๕๐	๒๗	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๓.๗๕	๔๕.๒๕	๔๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕	๔๐	๔๕	๐	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๓	๔๗	๔๐	๐	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๑	๕๐	๓๙	๐	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๖	๔๔	๔๐	๐	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๒๒.๗๕	๒๖.๗๕	๕๐.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๐	๒๘	๕๒	๐	๐
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๕	๒๕	๕๐	๐	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๑	๒๗	๕๒	๐	๐
๔.ด้านความคุ้มค่า (เฉลี่ย)	๑๗.๐๐	๓๓.๖๗	๔๙.๓๓	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.อบต. ใช้งบประมาณคุ้มค่าอย่างน้อยเพียงใด	๑๙	๓๒	๔๙	๐	๐
๒.ถนนภายในหมู่บ้านมีคุณภาพดีเพียงใด	๑๗	๓๕	๔๘	๐	๐
๓.อบต.ดูแลซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านดีเพียงใด	๑๕	๓๔	๕๑	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยการกรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการขอใช้บริการถังขยะ ทำอาชีพหลักเกษตรกร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๒๕ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๔๕.๒๕ โดยเฉพาะขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ ๕๐.๕๐ โดยเฉพาะการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ด้านความคุ้มค่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ ๔๙.๓๓ โดยเฉพาะประเด็น อบต.ดูแลซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านดี

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง อำเภอ บ้านตาขุน จังหวัด สุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ.๗๗๙๐๑/

วันที่ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง
ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเสาวลักษณ์ บุญรักษา)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาววารุณี วิเศษ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัด อบต.

(นายเด็ด ศรีบุรินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายถาวร วิเศษ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง