



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ เกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายถาวร วิเศษ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๘๓ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๓๐ คน	หญิง จำนวน ๕๓ คน
๒. อายุ	๑.ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน - คน	๒.ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๔ คน
	๓.ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๔ คน	๔.มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๖ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๓๒ คน	๒.มัธยมศึกษา จำนวน ๓๒ คน
	๓. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๘ คน	๔.ปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน
	๕. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน	
	๖. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๕๐ คน	๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔ คน
	๓. รับราชการ จำนวน ๔ คน	๔. ลูกจ้าง จำนวน ๒๖ คน
	๕. อื่น ๆ (ไม่มี)	

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	มีเก้าอี้รองรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๗๕ (๙๐.๓๖)	๘ (๙.๖๔)			
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	๗๒ (๘๖.๗๕)	๑๑ (๑๓.๒๕)			
๓	มีแผนผังกำหนดจุดติดต่อและขั้นตอน	๗๒ (๘๖.๗๕)	๑๑ (๑๓.๒๕)			
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	๕๖ (๖๗.๔๗)	๒๗ (๓๒.๕๓)			
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ	๕๕ (๖๖.๒๗)	๒๘ (๓๓.๗๓)			
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีที่ครรภ์และผู้สูงอายุ	๕๘ (๖๙.๘๘)	๒๕ (๓๐.๑๒)			
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi	๔๖ (๕๕.๔๒)	๓๗ (๔๔.๕๘)			
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๖๐ (๗๒.๒๙)	๒๓ (๒๗.๗๑)			
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๔๘ (๕๗.๒๒)	๓๕ (๔๒.๑๗)			
๑๐	มีความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๑ (๘๕.๕๔)	๑๒ (๑๔.๔๖)			
ความถี่สะสม		๖๑๓ = ๖๑	๒๑๗ = ๒๒			
วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		๑๐	๑๐			
จำนวนข้อ						
คะแนนที่ได้		๖๑/๕ = ๓๐.๕	๒๒ X ๔ = ๘๘			
วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน						
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๓๐.๕ + ๘๘ = ๑๑๘.๕				
คะแนนเฉลี่ย		๑๑๘.๕ = ๔.๗๓ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓				
วิธีคิด : คะแนนรวม		๘๓ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด				
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						

วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม X ๑๐๐/จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๕๐	น้อย
๐.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลพพะแสง

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลพพะแสง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลพพะแสง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง ระดับน้อย และน้อยที่สุด

โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๗๔.๐๐ และในระดับมาก เฉลี่ย ๒๖.๐๐ ดังนี้

-เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ๗๕ คน และระดับมาก ๘ คน

-เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๑๑ คน

-เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๑๑ คน

-เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๕๖ คน และระดับมาก ๒๗ คน

-เรื่อง บริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๕๕ คน และระดับมาก ๒๘ คน

-เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๕๘ คน และระดับมาก ๒๕ คน

-เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๔๖ คน และระดับมาก ๓๗ คน

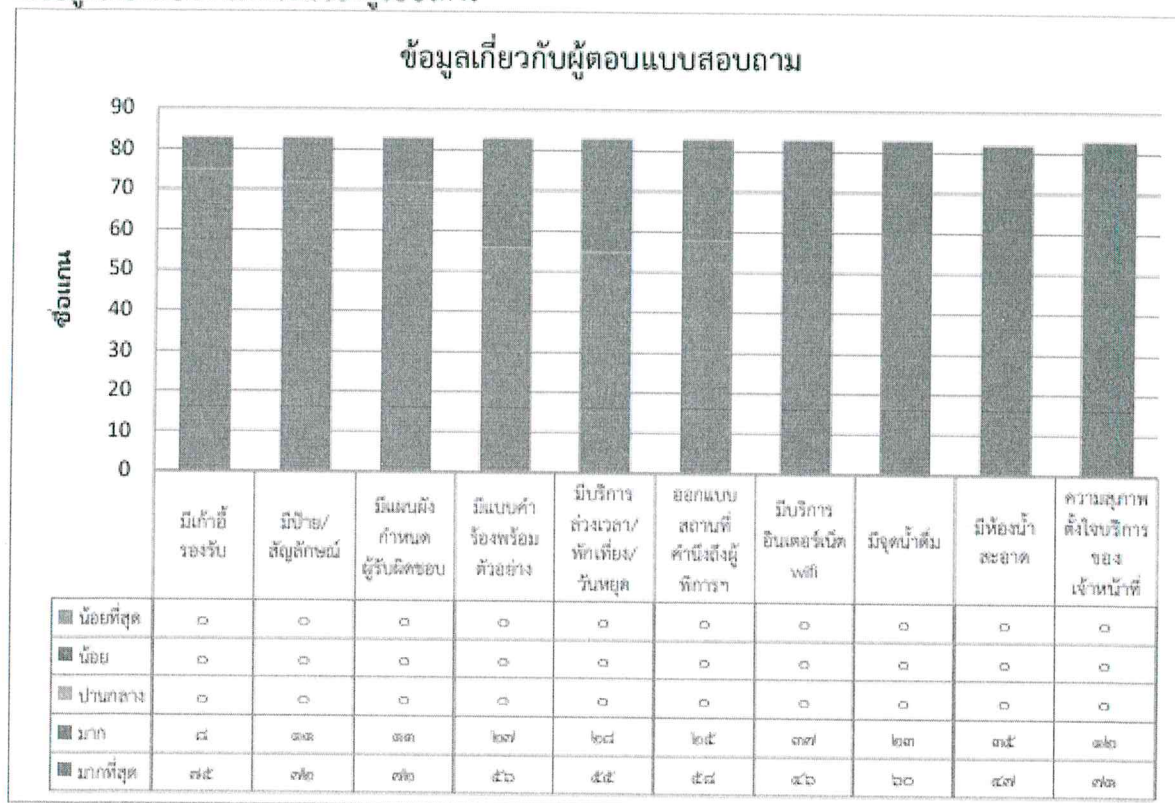
-เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๖๐ คน และระดับมาก ๒๓ คน

-เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๔๘ คน และระดับมาก ๓๕ คน

-เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๑ คน และในระดับมาก ๑๒ คน

แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ





แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี
☐ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ☐ มากกว่า ๕๐ ปี

๓. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส.
☐ อนุปริญญา /ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
☐ ลูกจ้าง ☐ อื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	มีเจ้าหน้าที่รับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ					
๓	มีแผนผังกำหนดรับผิดชอบแต่ละขั้นตอน					
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก					
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ					
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีที่ครรภ์และผู้สูงอายุ					
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi					
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน					
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ					
๑๐	มีความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ข้อเสนอแนะ