



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน โทร. ๐๗๗-๓๘๐๖๙๐ ต่อ ๑๐๑

ที่ สฎ ๘๒๖๐๑/๒๑๕๖

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน  
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายอภิญา คงเพชร)  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็น

- ๒๑/๑๒/๒๐๖๗ -

(ลงชื่อ)

(นางสาวปุกฤษดิ์ สวัสดิ์)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น

๒๑/๑๒/๒๐๖๗

(ลงชื่อ)

(นางนงลักษณ์ ชูแดง)  
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน

ความเห็น

๒๑/๑๒/๒๐๖๗

(ลงชื่อ)

(นายชัตติยะ นมะ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน  
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖- กันยายน ๒๕๖๗) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๘	(๓๘.๗๘)
หญิง	๖๐	(๖๑.๒๒)
รวม	๙๘	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	(๑.๐๒)
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๕	(๑๕.๓๑)
๒๖ - ๔๕ ปี	๓๐	(๓๐.๖๑)
๔๖ - ๖๕ ปี	๔๑	(๔๑.๘๔)
มากกว่า ๖๕ ปี	๑๑	(๑๑.๒๓)
รวม	๙๘	(๑๐๐.๐๐)

<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถม	๕๐	(๕๑.๐๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๐	(๒๐.๔๑)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๓	(๑๓.๒๗)
ปริญญาตรี	๑๒	(๑๒.๒๕)
ปริญญาโท	๒	(๒.๐๔)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่น ๆ	๑	(๑.๐๒)
<b>รวม</b>	<b>๙๘</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๕๙	(๖๐.๒๐)
รับจ้าง	๒๓	(๒๓.๔๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔	(๔.๐๘)
รับราชการ	๒	(๒.๐๔)
ข้าราชการบำนาญ	๑	(๑.๐๒)
อื่น ๆ	๙	(๙.๑๘)
<b>รวม</b>	<b>๙๘</b>	<b>(๙๙.๙๙)</b>

**ตารางที่ ๒** เรื่องขอรับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	(๑.๐๒)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๗	(๑๗.๓๔)
การใช้ Internet ตำบล	๒	(๒.๐๔)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๒	(๒๒.๔๕)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๙	(๙.๑๘)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๓	(๒๓.๔๗)
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	๑	(๑.๐๒)
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๓	(๑๓.๒๗)
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การชำระภาษีป้าย	๒	(๒.๐๔)
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒	(๒.๐๔)
อื่น ๆ	๖	(๖.๑๒)
<b>รวม</b>	<b>๙๘</b>	<b>(๙๙.๙๙)</b>

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ							คิดเป็นร้อยละ
		ดีมาก ๕	ดี ๔	พอใช้ ๓	ปานกลาง ๒	ควรปรับปรุง ๑	คะแนนความ พึงพอใจรวม		
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
๑.๑	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๔	๔๒	๒			๔๔๔	๘๘.๘๐	
๑.๒	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๔๕	๕๒	๑			๔๓๖	๘๗.๒๐	
๑.๓	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๔	๔๓	๑			๔๔๕	๘๙.๐๐	
๑.๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๐	๔๖	๒			๔๔๐	๘๘.๐๐	
๑.๕	ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๔	๔๒	๒			๔๔๔	๘๘.๘๐	
ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๘๘.๓๖	
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>									
๒.๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๕	๖๓				๔๒๗	๘๕.๔๐	
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕	๗๓				๔๑๗	๘๓.๔๐	
๒.๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๓	๖๕				๔๒๕	๘๕.๐๐	
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๙	๖๙				๔๒๑	๘๔.๒๐	
ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๘๔.๕๐	
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
๓.๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๗	๗๑				๔๑๙	๘๓.๘๐	
๓.๒	มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๒	๖๖				๔๒๔	๘๔.๘๐	
๓.๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๒๙	๖๙				๔๒๑	๘๔.๒๐	
๓.๔	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๓๐	๖๘				๔๒๒	๘๔.๔๐	
ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๘๔.๓๐	
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม								๘๕.๗๒	

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ ลำดับที่สาม คือความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ลำดับที่สี่ คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ลำดับที่ห้า คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คือ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ลำดับที่หก คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ลำดับที่เจ็ด คือ มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ ลำดับที่แปด คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ลำดับที่เก้า คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม,ผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ ลำดับที่สิบ คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ และลำดับที่สิบเอ็ด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๒