บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน โทร. ๐๗๗-๓๘๐๖๙๐

ที่ สฎ ๘๒๖๐๑/๓๙๕ **วันที่** ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวปุญชรัสมิ์ พัฒนประดิษฐ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น .....

(ลงชื่อ)

(นางสาวศุภกร รอดมณี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวพิมพ์พิไล คชานุรักษ์)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

ความเห็น .....

(ลงชื่อ)

(นายขัตติยะ นะมะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	(๕๑.๑๖)
หญิง	๒๑	(๔๘.๘๔)
รวม	**๔๓**	**(๑๐๐.๐๐)**
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	(๑๑.๖๒)
๑๘ - ๒๕ ปี	๙	(๒๐.๙๓)
๒๖ - ๔๕ ปี	๑๐	(๒๓.๒๖)
๔๖ - ๖๕ ปี	๑๐	(๒๓.๒๖)
มากกว่า ๖๕ ปี	๙	(๒๐.๙๓)
รวม	**๔๓**	**(๑๐๐.๐๐)**

๓. การศึกษา		
ประถม	๙	(๒๐.๙๓)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๙	(๒๐.๙๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๔	(๓๒.๕๖)
ปริญญาตรี	๘	(๑๘.๖๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่น ๆ	๓	(๖.๑๒)
รวม	**๔๓**	**(๑๐๐.๐๐)**
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	(๒๓.๒๖)
รับจ้าง	๑๑	(๒๕.๕๘)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	(๒๓.๒๖)
รับราชการ	๑	(๒.๓๓)
ข้าราชการบำนาญ	๔	(๙.๓๐)
อื่น ๆ	๗	(๑๖.๒๘)
รวม	**๔๓**	**(๑๐๐.๐๐)**

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	(๔.๖๕)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	(๔.๖๕)
การใช่ Internet ตำบล	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘	(๑๘.๖๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	(๑๑.๖๓)
การขอรับเบี้ยยังชะผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	(๔.๖๕)
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	(๑๑.๖๓)
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑	(๒.๓๓)
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การชำระภาษีป้าย	-	-
การขชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๑	(๒๕.๕๘)
อื่น ๆ	๗	(๑๖.๒๘)
รวม	**๔๓**	**(๑๐๐.๐๐)**

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๐ ๙๓.๐๒%	๓ ๖.๙๘%			
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้การบริหารเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๑ ๙๕.๓๕%	๒ ๔.๖๕%			
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๕ ๘๑.๔๐%	๘ ๑๘.๖๐%			
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๔ ๗๙.๐๗.๒๕%	๙ ๒๐.๙๓%			
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘ ๔๑.๘๖%	๒๐ ๔๖.๕๑%	๕ ๑๑.๖๓%		
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐ ๙๓.๐๒%	๓ ๖.๙๒%			
๒.๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๓ ๗๖.๗๔%	๑๐ ๑๒.๕๐%			
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖ ๘๓.๗๒%	๗ ๑๖.๒๘%			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๐ ๙๓.๐๒%	๓ ๖.๙๘%			
๓.๒	มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๘ ๘๘.๓๗%	๕ ๑๑.๖๓%			
๓.๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๕ ๘๑.๔๐%	๘ ๑๘.๖๐%			
๓.๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๘ ๘๘.๓๗%	๕ ๑๑.๖๓%			

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๕ **ลำดับที่สอง**คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๒ **ลำดับที่สาม** คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ **ลำดับที่สี่** คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๒ **ลำดับที่ห้า** คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ **ลำดับที่หก** คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๗ **ลำดับที่เจ็ด** คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๔ **ลำดับที่แปด** คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗ และ**ลำดับที่เก้า** คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๑