



แบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ของ

**องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี**



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

ที่ สฎ ๘๒๗๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายยามาติดต่อบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรุติมา สอนสม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(นางสาวสุภิตา ไกรวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายปณวิชัย ยืนยาว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(นายธีรพล ขวัญพิชิต)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 41 | 37 |
| หญิง | 59 | 53 |
| รวม | 110 | |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 7 |
| 21 – 40 ปี | 26 | 23 |
| 41 – 60 ปี | 58 | 52 |
| มากกว่า 60 ปี | 8 | 7 |
| รวม | 110 | |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 73 | 66 |
| ปริญญาตรี | 27 | 24 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| รวม | 110 | |

5. ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

| หัวข้อประเมิน | ระดับความพึงพอใจร้อยละ | | |
|--|------------------------|---------------|------------------|
| | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย | 4.48 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 4.56 | 0.58 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.48 | 0.70 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 4.46 | 0.69 | มาก |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.35 | 0.63 | มาก |
| 6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 4.45 | 0.69 | มาก |
| 7. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.48 | 0.66 | มาก |
| 8. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 3.37 | 0.69 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 4.40 | 0.61 | มาก |
| 10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | 4.33 | 0.62 | มาก |
| 11. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม | 4.28 | 0.68 | มาก |
| 12. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 4.37 | 0.66 | มาก |
| รวม | 4.06 | 0.35 | |
| ผลการวิเคราะห์ | | ภาพรวม | |
| คะแนนรวม | | 5,843 | |
| ค่าเฉลี่ย | | 4.43 | |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | | 0.45 | |
| C.V.(%) | | 10.13 | |

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88

7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศมากขึ้น
- 7.2 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

| ผลการวิเคราะห์ | ข้อที่ 1 | ข้อที่ 2 | ข้อที่ 3 | ข้อที่ 4 | ข้อที่ 5 | ข้อที่ 6 | ข้อที่ 7 | ข้อที่ 8 | ข้อที่ 9 | ข้อที่ 10 | ข้อที่ 11 | ข้อที่ 12 |
|----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| จำนวนคน | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 |
| คะแนนรวม | 504 | 502 | 493 | 491 | 478 | 489 | 493 | 481 | 484 | 476 | 471 | 481 |
| คะแนนต่ำสุด | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| คะแนนสูงสุด | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| ค่าเฉลี่ย | 4.58 | 4.56 | 4.48 | 4.46 | 4.35 | 4.45 | 4.48 | 4.37 | 4.40 | 4.33 | 4.28 | 4.37 |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.51 | 0.58 | 0.70 | 0.69 | 0.63 | 0.69 | 0.66 | 0.69 | 0.61 | 0.62 | 0.68 | 0.66 |
| C.V.(%) | 11.21 | 12.78 | 15.63 | 15.38 | 14.43 | 15.41 | 14.72 | 15.75 | 13.84 | 14.38 | 15.86 | 15.13 |

โปรคระนุ เกณฑท์ >>>>

| ระดับ ความคิดเห็น | ช่วงคะแนน | |
|----------------------|-----------|--------|
| | ต่ำสุด | สูงสุด |
| น้อยที่สุด | 1.00 | 1.49 |
| น้อย | 1.50 | 2.49 |
| ปานกลาง | 2.50 | 3.49 |
| มาก | 3.50 | 4.49 |
| มากที่สุด | 4.50 | 5.00 |

| ข้อที่ | Mean | S.D. | แปลผล |
|--------|------|------|-----------|
| 1 | 4.58 | 0.51 | มากที่สุด |
| 2 | 4.56 | 0.58 | มากที่สุด |
| 3 | 4.48 | 0.70 | มาก |
| 4 | 4.46 | 0.69 | มาก |
| 5 | 4.35 | 0.63 | มาก |
| 6 | 4.45 | 0.69 | มาก |
| 7 | 4.48 | 0.66 | มาก |
| 8 | 4.37 | 0.69 | มาก |
| 9 | 4.40 | 0.61 | มาก |
| 10 | 4.33 | 0.62 | มาก |
| 11 | 4.28 | 0.68 | มาก |
| 12 | 4.37 | 0.66 | มาก |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| ผลการวิเคราะห์ | ภาพรวม |
|----------------------|--------|
| คะแนนรวม | 5843 |
| ค่าเฉลี่ย | 4.43 |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | 0.45 |
| C.V.(%) | 10.13 |

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยส่งแบบสำรวจผ่านระบบ GOOGLE FORM เพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลต่อผู้บริหาร ตาม Link:

ไปยังประชาชน จำนวน ๑๑๐ ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ได้แก่

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า/ทำหมันสัตว์
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร
- งานทะเบียนพาณิชย์
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขออนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง
- การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- งานชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การออกแบบอาคาร การขอแจ้งจุดดิน-ถมดิน
- อื่นๆ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

ระดับความพึงพอใจ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อย

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
- ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
- ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม
- ๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

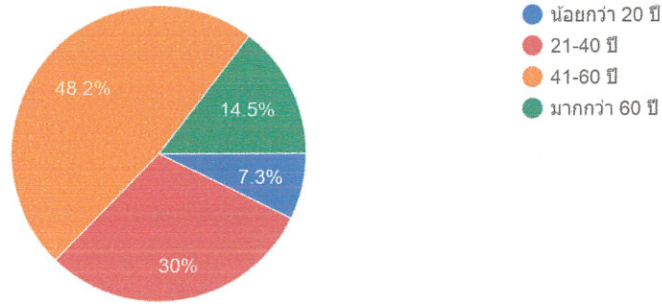
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ด้านบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- อื่นๆ

แบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

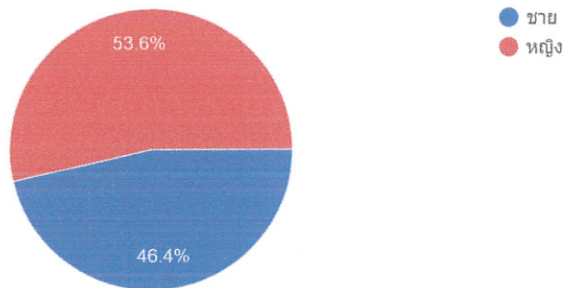
อายุ

คำตอบ 110 ข้อ



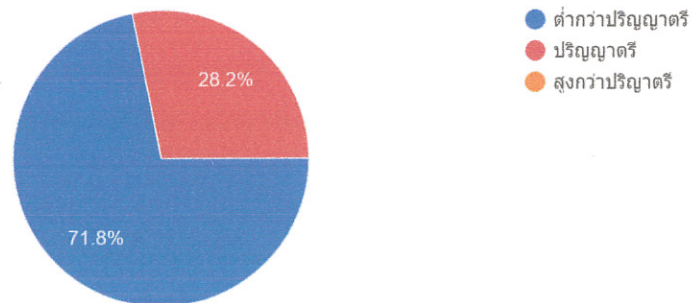
เพศ

คำตอบ 110 ข้อ



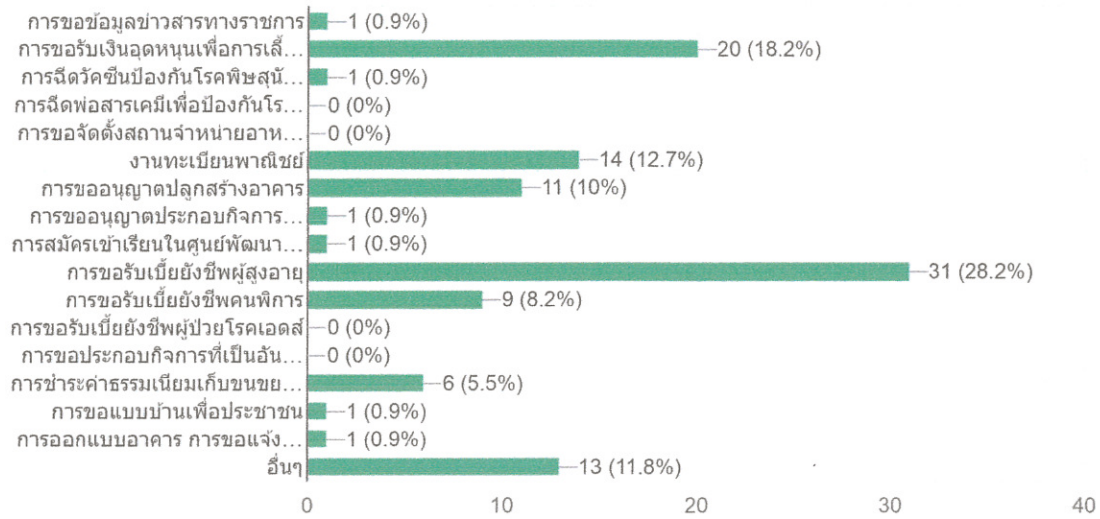
ระบบการศึกษา

คำตอบ 110 ข้อ

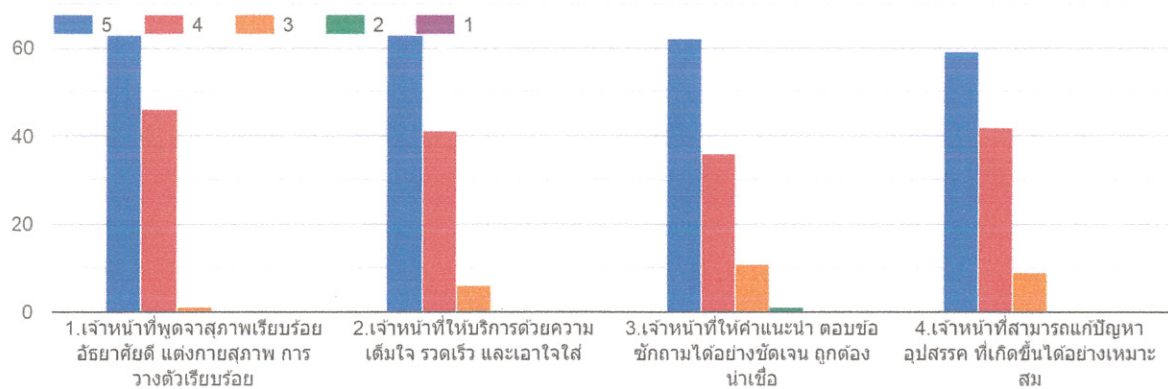


เรื่องที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

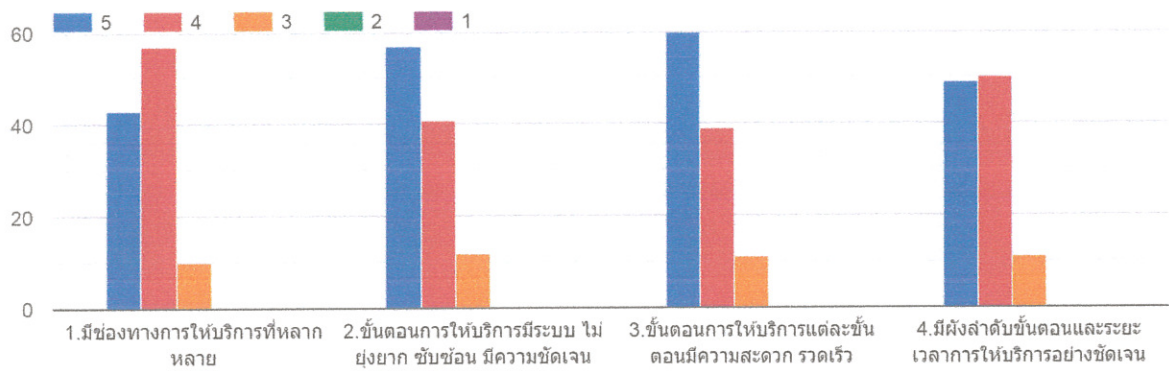
คำตอบ 110 ข้อ



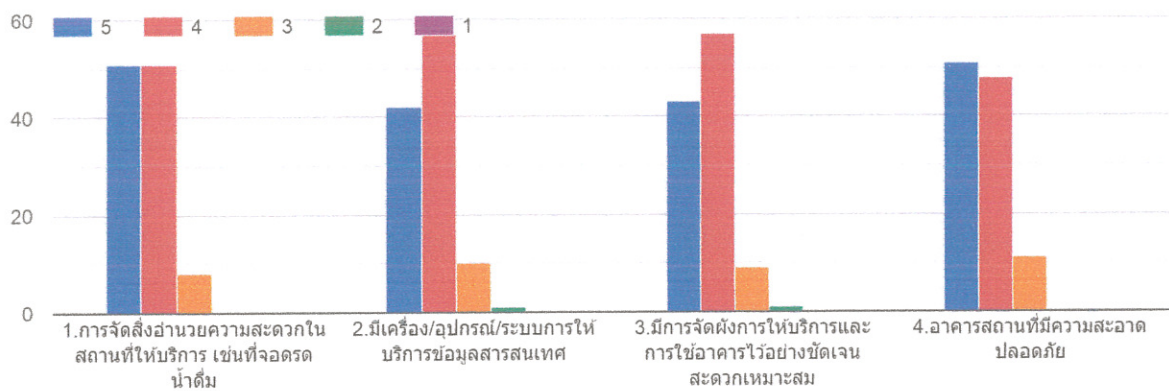
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



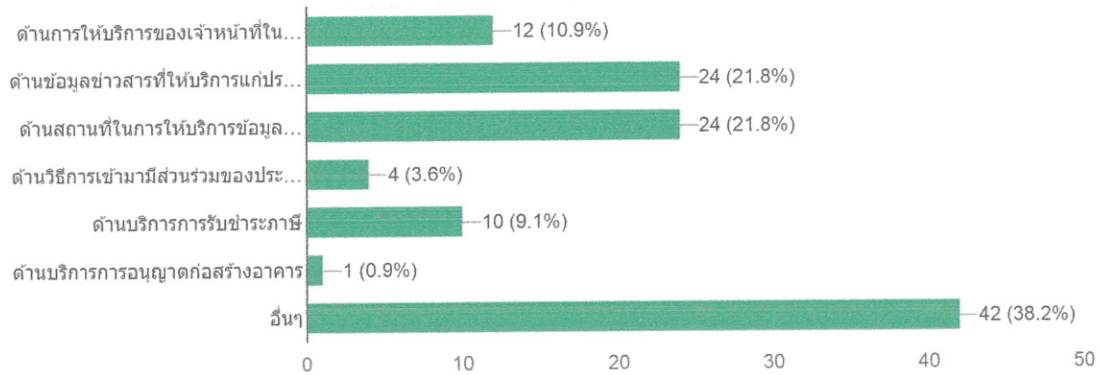
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือควรปรับปรุงด้านใด ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
คำตอบ 110 ข้อ



ส่วนที่ 5

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

คำตอบ 2 ข้อ

ควรมีสถานที่นั่งสำหรับติดต่อ

เก้าอี้ไม่เพียงพอ