



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ  
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ  
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินดังนี้

**1.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

1. ประชาชนผู้มารับบริการ
2. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
3. ผู้ประกอบการ

สุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

**2.ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

**3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

**4.การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.1 เพศ</b>		
ชาย	40	40
หญิง	60	60
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>1.2 อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1
20-30 ปี	38	38
30 -40 ปี	13	13
40 -50 ปี	18	18
50-60 ปี	3	3
60 ปีขึ้นไป	27	27
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>1.3 ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	65	65
ปวช.	4	4
ปวส.	4	4
ปริญญาตรี	27	27
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

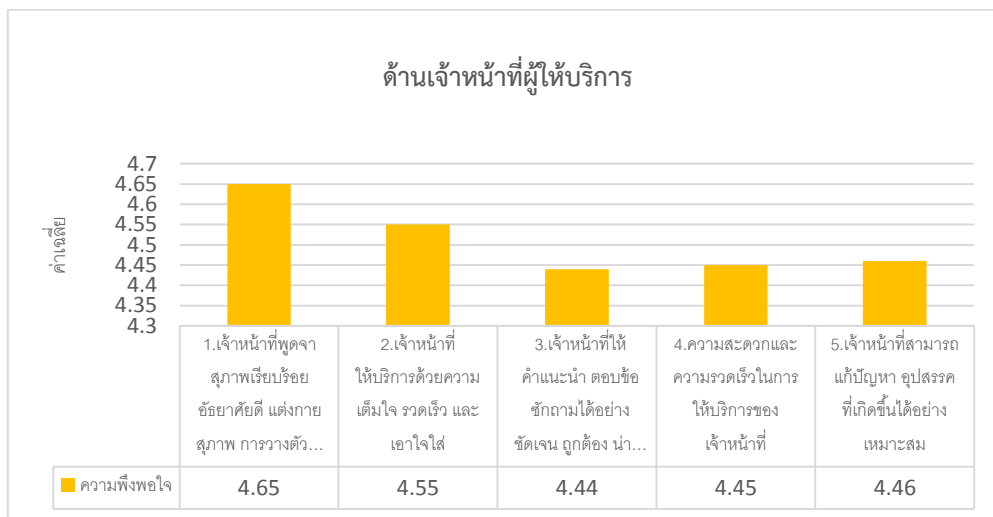
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนครั้ง	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	12	12
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	2	2
การใช้ Internet ตำบล	14	14
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	14	14
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	4	4
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-
การชำระภาษีป้าย	5	5
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	21	21
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	.4	.-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	5
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	21
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	4
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	22	22
อื่นๆ คือ งานทะเบียนพาณิชย์ ชำระค่าธรรมเนียมขยะ	2	2
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยความพึงพอใจ

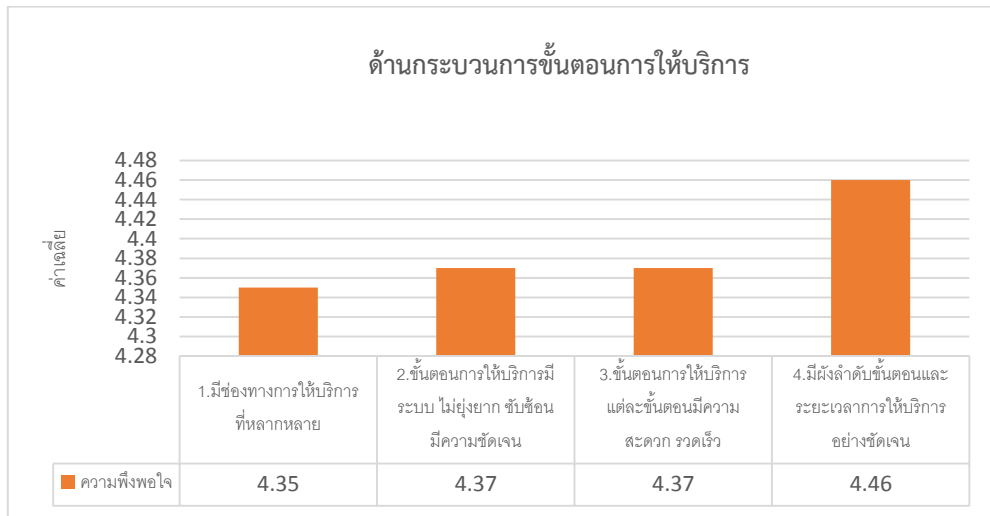
การแปลผลข้อมูล ในการแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ย ( X ) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ กำหนดค่าคะแนนจากแบบสอบถาม เป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	อยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	อยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด



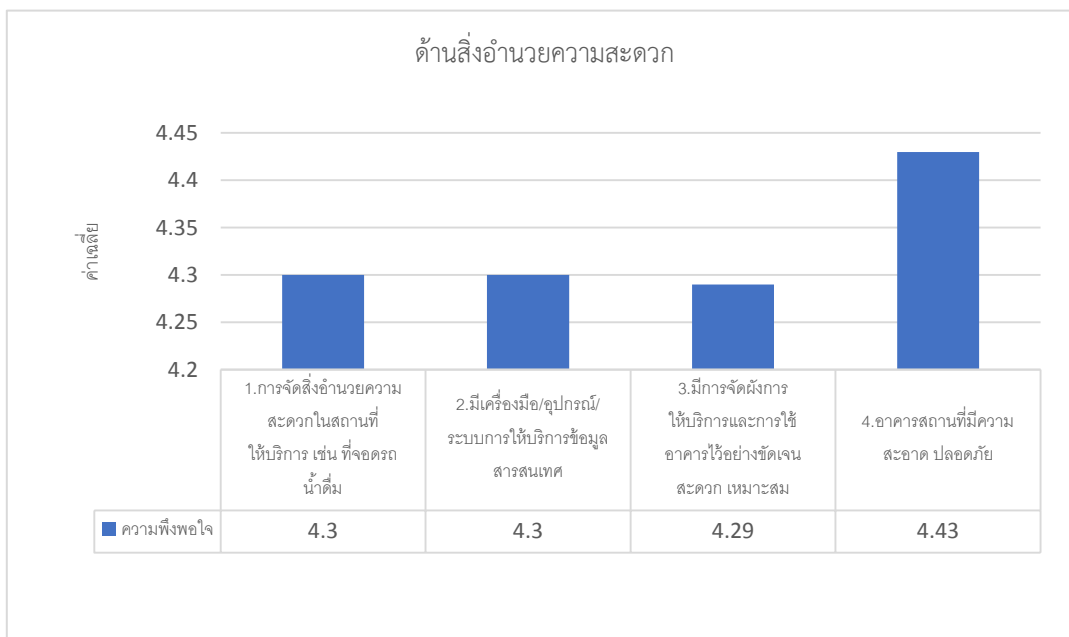
รูปที่ 1 ปัจจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากรูปที่ 1 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ )



รูปที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากรูปที่ 2 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะอาด รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ )



### รูปที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากรูปที่ 3 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.3$ ) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.3$ ) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) และอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ )

### ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ )

ส่วนที่ 5 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

6.1 ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับบริการประชาชน

6.2 ควรมีแผนผังแสดงขั้นตอนในการบริการที่เข้าใจง่าย เผยแพร่ลงใน เฟซบุ๊ก เพราะประชาชนเข้าถึงได้ง่าย  
ผ่านพีป