



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ  
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ  
อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ อำเภอวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

๑. ประชาชนผู้มารับบริการ
  ๒. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
  ๓. ผู้ประกอบการ
- สุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

| สถานภาพ                   | จำนวน     | ร้อยละ     |
|---------------------------|-----------|------------|
| <b>๑.๑. เพศ</b>           |           |            |
| ชาย                       | ๒๗        | ๖๔         |
| หญิง                      | ๔๘        | ๓๖         |
| <b>รวม</b>                | <b>๗๕</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>๑.๒. อายุ</b>          |           |            |
| น้อยกว่า ๒๐ ปี            | ๒         | ๒.๗๐       |
| ๒๑ - ๔๐ ปี                | ๓๔        | ๔๕.๓๐      |
| ๔๑ - ๖๐ ปี                | ๓๑        | ๔๑.๓๐      |
| มากกว่า ๖๐ ปี             | ๘         | ๑๐.๗๐      |
| <b>รวม</b>                | <b>๗๕</b> | <b>๑๐๐</b> |
| <b>๑.๓. ระดับการศึกษา</b> |           |            |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี          | ๔๕        | ๖๐         |
| ปริญญาตรี                 | ๓๐        | ๔๐         |
| สูงกว่าปริญญาตรี          | -         | -          |
| <b>รวม</b>                | <b>๗๕</b> | <b>๑๐๐</b> |

ส่วนที่ ๒ สถานภาพของผู้มารับบริการ

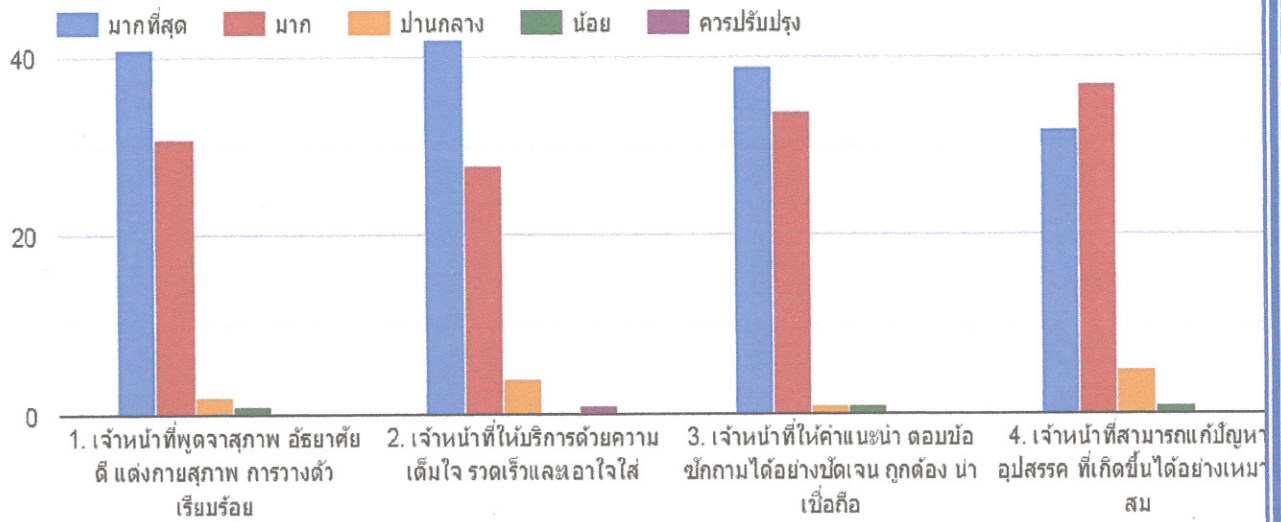
| สถานภาพ                          | จำนวน     | ร้อยละ     |
|----------------------------------|-----------|------------|
| <b>๒.๑ สถานภาพผู้มารับบริการ</b> |           |            |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร            | ๑๙        | ๒๕.๓๓      |
| ผู้ประกอบการ                     | ๑         | ๑.๓๓       |
| ประชาชนผู้รับบริการ              | ๕๕        | ๗๓.๓๓      |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | -         | -          |
| <b>รวม</b>                       | <b>๗๕</b> | <b>๑๐๐</b> |

ส่วนที่ ๓ เรื่องที่ขอรับบริการ

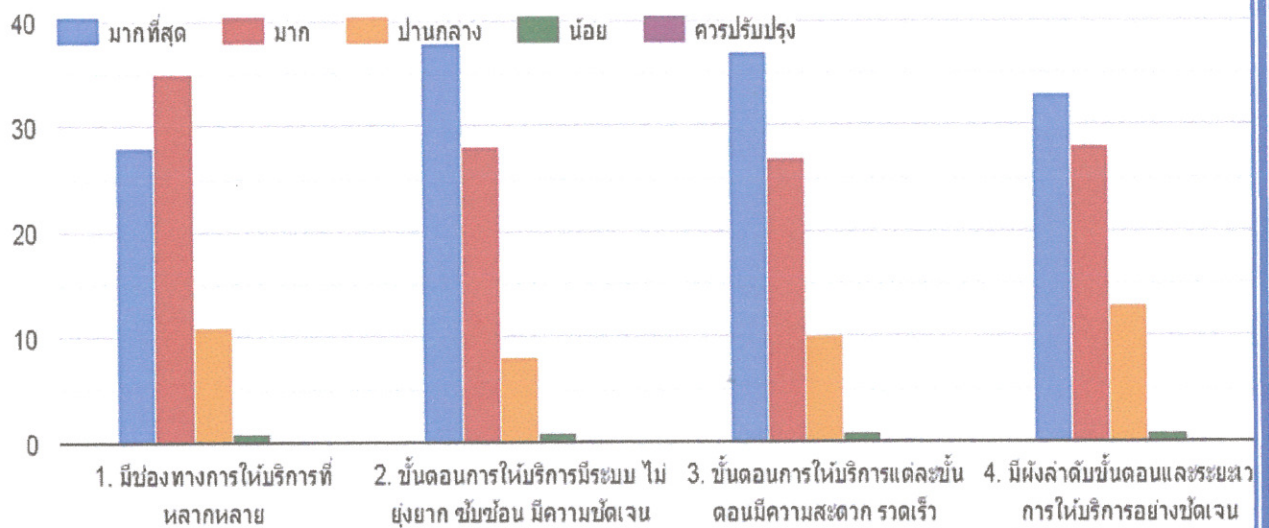
| เรื่องที่ขอรับบริการ                               | จำนวนครั้ง | ร้อยละ     |
|--|------------|------------|
| ๓.๑ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                    | ๙          | ๑๒         |
| ๓.๒ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                  | ๘          | ๑๐.๗๐      |
| ๓.๓ การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด | ๑๔         | ๑๘.๗๐      |
| ๓.๔ การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า/ทำหมันสัตว์เลี้ยง      | ๒          | ๒.๗๐       |
| ๓.๖ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก     | ๔          | ๕.๓๐       |
| ๓.๗ การควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ         | -          | -          |
| ๓.๘ การชำระภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง     | ๒๖         | ๓๔.๗๐      |
| ๓.๙ งานทะเบียนพาณิชย์                              | ๓          | ๔          |
| ๓.๑๐ งานชำระค่าธรรมเนียมเก็บและขยะมูลฝอย           | ๔          | ๕.๓๐       |
| ๓.๑๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                     | ๕          | ๖.๗๐       |
| ๓.๑๒ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน                      | ๕          | ๖.๗๐       |
| ๓.๑๓ การออกแบบอาคาร การขอแจ้งจุดดิน - ถมดิน        | -          | -          |
| ๓.๑๔ การขออนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง       | ๑          | ๑.๓๐       |
| ๓.๑๕ การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ          | -          | -          |
| ๓.๑๖ ขอใช้สถานที่                                  | ๑๑         | ๑๔.๗๐      |
| ๓.๑๗ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก         | ๔          | ๕.๓๐       |
| ๓.๑๘ เด็กแรกเกิด                                   | ๓          | ๔          |
| ๓.๑๙ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก         | ๑          | ๑.๓๐       |
| <b>รวม</b>   | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐</b> |

## ส่วนที่ ๔ ปัจจัยความพึงพอใจ

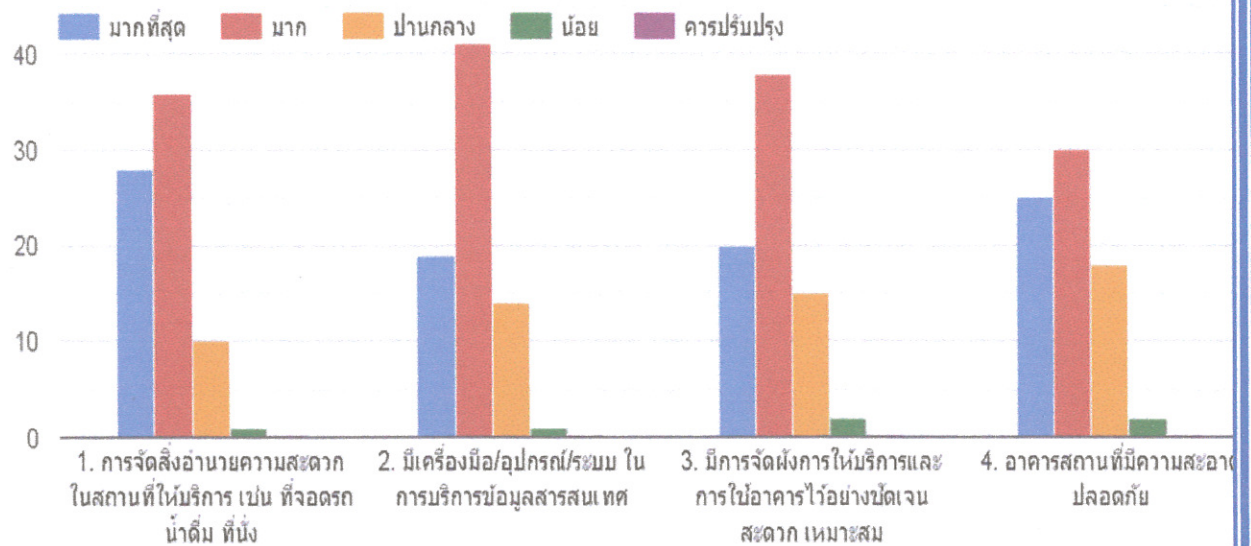
### 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



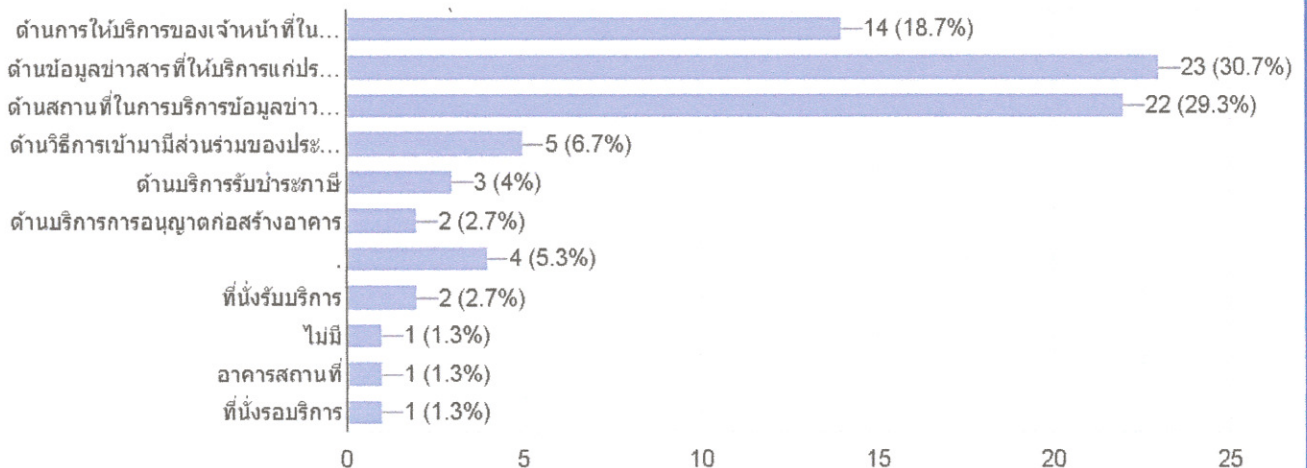
### 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ส่วนที่ ๕ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ จ.สุราษฎร์ธานี (อบต.ตะกุกเหนือ) ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)



### ส่วนที่ ๖ สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖

### ส่วนที่ ๗ ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรจัดให้มีบริการน้ำดื่ม (กองช่าง)

๗.๒ ขอให้ความสะดวกมากกว่านี้

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

### ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ       ชาย       หญิง
๒. อายุ
- น้อยกว่า ๒๐ ปี       ๒๑ - ๔๐ ปี
- ๔๑ - ๖๐ ปี       มากกว่า ๖๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา
- ต่ำกว่าปริญญาตรี     ปริญญาตรี     สูงกว่าปริญญาตรี

### เรื่องที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ<br><input type="checkbox"/> ขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด<br><input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า/ทำหมันสัตว์<br><input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก<br><input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร<br><input type="checkbox"/> งานทะเบียนพาณิชย์<br><input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร<br><input type="checkbox"/> การขออนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง<br><input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ<br><input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ<br><input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์<br><input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ<br><input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย /ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง<br><input type="checkbox"/> งานชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอย<br><input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน<br><input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร การขอแจ้งขุดดิน - ถมดิน<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ |
|---|---|

### ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

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

| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย |                  |   |   |   |   |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                   |                  |   |   |   |   |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ        |                  |   |   |   |   |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม             |                  |   |   |   |   |

| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                          | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                          |                  |   |   |   |   |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน |                  |   |   |   |   |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว        |                  |   |   |   |   |
| ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน       |                  |   |   |   |   |

| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม |                  |   |   |   |   |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ              |                  |   |   |   |   |
| ๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม  |                  |   |   |   |   |
| ๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย                                  |                  |   |   |   |   |

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะถูกเหนือควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ (โปรดระบุ) :

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลในแบบสอบถาม



