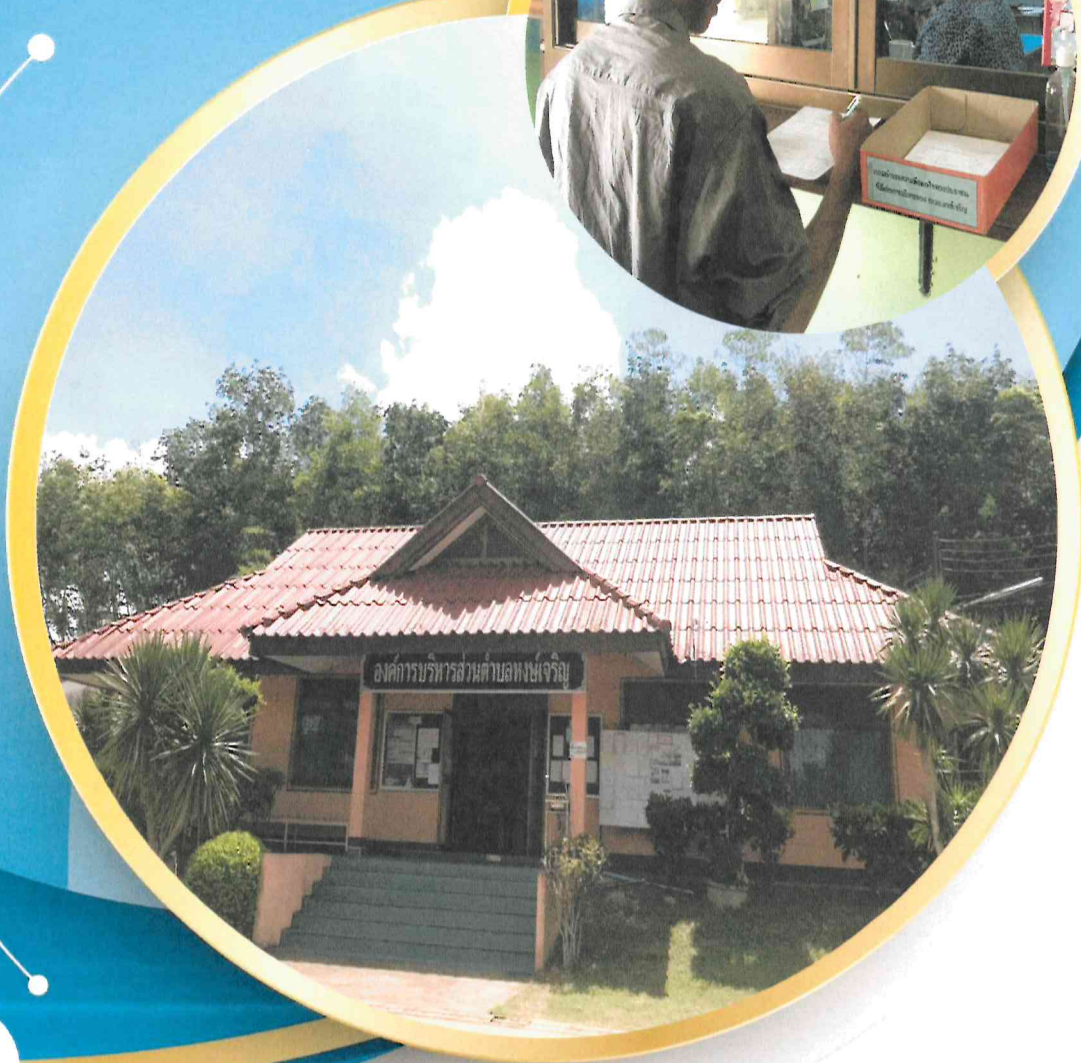




รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งเม้าเจริญ



องค์การบริหารส่วนตำบลท่งเม้าเจริญ
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการ เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไข การพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ สถานภาพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ จำนวน ๕๐ คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม มีจำนวน ๔ ส่วน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหงษ์เจริญ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการ จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความ เป็น
คำตอบของท่าน

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ๒๔%
หญิง จำนวน ๓๘ คน คิดเป็น ๗๖%
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒% ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖%
๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็น ๑๘% ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๑๔%
๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็น ๔๘% ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒%
๓. สถานภาพ โสด จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๖% สมรส จำนวน ๓๗ คน คิดเป็น ๗๔%
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๑๐%

ส่วนที่ ๒ ภาระระบุเครื่องหมาย / ในช่องเรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๐ คน
ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น ๓๘ %
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๐ คน
ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๐ คน
การใช้ Internet ตำบล จำนวน ๐ คน
ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๐ คน
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๐ คน
การขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ๒๐ %
การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๑๒ %
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๐ คน
การชำระภาษีป้าย จำนวน ๐ คน
อื่น ๆ.....
- ค่าน้ำประปา จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๑๔ %
 - ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๑๔ %
 - ขอค่าพิักัด x,y ที่ดิน จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒ %

ส่วนที่ ๓ กรณารับรู้เครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๕ คน ๗๐ %	๑๑ คน ๒๒ %	๔ คน ๘ %	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๒ คน ๖๔ %	๑๖ คน ๓๒ %	๒ คน ๔ %	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๓๓ คน ๖๖ %	๑๕ คน ๓๐ %	๒ คน ๔ %	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๖ คน ๕๒ %	๒๐ คน ๔๐ %	๔ คน ๘ %	-	-

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๑ คน ๔๒ %	๒๐ คน ๔๐ %	๙ คน ๑๘ %	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๒ คน ๔๔ %	๒๐ คน ๔๐ %	๘ คน ๑๖ %	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๒ คน ๔๔ %	๒๑ คน ๔๒ %	๗ คน ๑๔ %	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๔ คน ๔๘ %	๑๘ คน ๓๖ %	๘ คน ๑๖ %	-	-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๕ คน ๗๐ %	๑๕ คน ๓๐ %	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๕ คน ๕๐ %	๒๐ คน ๔๐ %	๕ คน ๑๐ %	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๒ คน ๔๔ %	๒๐ คน ๔๐ %	๘ คน ๑๖ %	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๐ คน ๖๐ %	๑๕ คน ๓๐ %	๕ คน ๑๐ %	-	-

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ จากการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ มีเพศหญิงเข้ารับ บริการมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๘ อายุ ๒๖ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๑๘ อายุ ๑๘ – ๒๕ ปี ร้อยละ ๑๖ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๔ อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี ร้อยละ ๒ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ ๗๔ โสด ร้อยละ ๑๖ และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ร้อยละ ๑๐

ส่วนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๔๔ ขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค – บริโภค ร้อยละ ๑๐ ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ร้อยละ ๗ จ่ายค่าน้ำประปา ร้อยละ ๗ ยื่นคำขอลงทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๖ ขอคำพิกัด x,y ที่ดิน ร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๓

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐ มาก ร้อยละ ๑๑ ปานกลาง ร้อยละ ๘
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๔ มาก ร้อยละ ๓๒ ปานกลาง ร้อยละ ๔
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๖ มาก ร้อยละ ๓๐ ปานกลาง ร้อยละ ๔
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๒ มาก ร้อยละ ๔๐ ปานกลาง ร้อยละ ๘

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๒ มาก ร้อยละ ๔๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๘
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๔ มาก ร้อยละ ๔๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๖
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๔ มาก ร้อยละ ๔๒ ปานกลาง ร้อยละ ๑๔
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๘ มาก ร้อยละ ๓๖ ปานกลาง ร้อยละ ๑๖

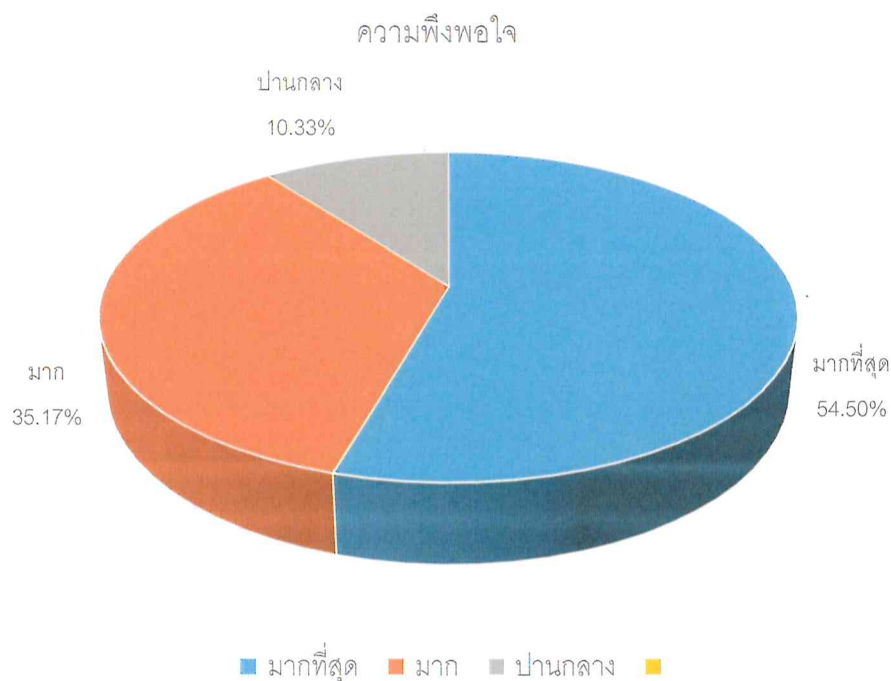
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
 พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐ มาก ร้อยละ ๓๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
 พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๐ มาก ร้อยละ ๔๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม
 พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๔ มาก ร้อยละ ๔๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๖
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
 พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๐ มาก ร้อยละ ๓๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๐

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ.....