

รายงานผลแบบสำรวจพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ อำเภотаแซะ จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ
องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ อำเภотаแซะ จังหวัดชุมพร



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเจ็ญ
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเจ็ญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙ (๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเจ็ญ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเจ็ญ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเจ็ญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวีรภัทร พร้อมปัจจุ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเจ็ญ

คำนำ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการ จำนวน ๖๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความเป็น
คำตอบของท่าน**

๑. เพศ

เพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็น ๔๐%

เพศหญิง จำนวน ๓๖ คน คิดเป็น ๖๐%

๒. อายุ

อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน - คน คิดเป็น -

อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๘ %

อายุ ๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๐ %

อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ๓๗ %

อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น ๒๒ %

อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๓ %

๓. สถานภาพ

สถานภาพโสด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๐ %

สถานภาพสมรส จำนวน ๓๕ คน คิดเป็น ๕๘ %

สถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน ๗ คน คิดเป็น ๑๒ %

ส่วนที่ ๒ กรณารับรู้เครื่องหมาย / ในช่องเรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒ %

ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๐ %

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน - คน

ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๕ %

การใช้ Internet ตำบล จำนวน - คน

ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน - คน

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ๑๗ %

การขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๘ %

การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๗ %

การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๘ คน คิดเป็น ๑๓ %

การชำระภาษีป้าย จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๓ %

อื่น ๆ.....

- ชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๕ %
- ขอมิเตอร์น้ำ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒ %
- ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๘ %

ส่วนที่ ๓ กรูณาระบุเครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๓ คน ๕๕ %	๒๗ คน ๔๕ %	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอา ใจใส่	๓๕ คน ๕๘ %	๒๕ คน ๔๒ %	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๓๘ คน ๖๓ %	๒๒ คน ๓๗ %	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๓๑ คน ๕๒ %	๒๙ คน ๔๘ %	-	-	-

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๐ คน ๓๓ %	๔๐ คน ๖๗ %	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความชัดเจน	๒๙ คน ๔๘ %	๓๑ คน ๕๒ %	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๔ คน ๕๗ %	๒๖ คน ๔๓ %	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๑๙ คน ๓๒ %	๔๑ คน ๖๘ %	-	-	-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๙ คน ๖๕ %	๒๑ คน ๓๕ %	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๐ คน ๓๓ %	๔๐ คน ๖๗ %	-	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐ คน ๕๐ %	๓๐ คน ๕๐ %	-	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๕ คน ๗๕ %	๑๕ คน ๒๕ %	-	-	-
รวม	๔๑๘	๓๔๗			
	๕๑.๗๕%	๔๘.๒๕%			

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว ตอบคำถามชัดเจน
- มีบริการช่วงพักกลางวัน ดีมากค่ะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ จากการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ มีเพศหญิงเข้ารับบริการมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๓๗ อายุ ๒๖ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๒ อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี ร้อยละ ๘ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๓ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ ๕๘ โสด ร้อยละ ๓๐ และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๓๐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ร้อยละ ๑๗ บริการอื่น ๆ ร้อยละ ๑๕ ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๑๓ ขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค - บริโภค ร้อยละ ๘ ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๗ ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ ร้อยละ ๕ ชำระภาษีป้าย ร้อยละ ๓ และขอข้อมูลข่าวสาวทางราชการ ร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๓

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๕ มาก ร้อยละ ๔๕
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๘ มาก ร้อยละ ๔๒
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๓ มาก ร้อยละ ๓๗
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๒ มาก ร้อยละ ๔๘

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๓ มาก ร้อยละ ๖๗
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๘ มาก ร้อยละ ๕๒
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๗ มาก ร้อยละ ๔๓
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๒ มาก ร้อยละ ๖๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๕ มาก ร้อยละ ๓๕
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๓ มาก ร้อยละ ๖๗
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๐ มาก ร้อยละ ๕๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕ มาก ร้อยละ ๒๕

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว ตอบคำถามชัดเจน
- มีบริการช่วงพักกลางวัน ดีมากค่ะ

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)

- ๘๐ - ๑๐๐ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๖๐ - ๗๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจมาก
๔๐ - ๕๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๒๐ - ๓๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจน้อย
ต่ำกว่า ๒๐ = ระดับความพึงพอใจต้องปรับปรุง

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยเจริญ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด

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.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....