

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร
อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	(๕๐.๐๐)
หญิง	๑๕	(๕๐.๐๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	(๖.๖๗)
๑๘ - ๒๕ ปี	๘	(๒๖.๖๗)
๒๖ - ๔๕ ปี	๖	(๒๐.๐๐)
๔๖ - ๖๕ ปี	๘	(๒๖.๖๗)
มากกว่า ๖๕ ปี	๖	(๒๐.๐๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๖.๖๗)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕	(๑๖.๖๗)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๒	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๗	(๒๓.๓๓)
ปริญญาโท	๑	(๓.๓๓)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	(๒๖.๖๗.๐๐)
รับจ้าง	๗	(๒๓.๓๔)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	(๒๐.๐๐)
รับราชการ	๑	-
ข้าราชการบำนาญ	๑	(๖.๖๗)
อื่นๆ	๕	(๒๓.๓๔)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	(๑๐.๐๐)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	(๖.๖๗)
การใช้ Internet ตำบล	๐	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕	(๑๖.๖๗)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	(๑๓.๓๓)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒	(๖.๖๗)
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	(๑๖.๖๗)
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๑	(๓.๓๓)
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	(๓.๓๓)
การชำระภาษีป้าย	๒	(๖.๖๗)
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
อื่นๆ	๕	(๑๖.๖๗)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๖/ ๘๖.๖๗%	๔/ ๑๓.๓๓%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๘/ ๙๓.๓๓%	๒/ ๖.๖๗%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓/ ๔๓.๓๓%	๑๔/ ๔๖.๖๗%	๓/ ๑๐%	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๘/ ๙๓.๓๓%	๒/ ๖.๖๗%	-	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๘/ ๙๓.๓๓%	๒/ ๖.๖๗%	-	-	-
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๗/ ๙๐.๐๐%	๓/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๘/ ๙๓.๓๓%	๒/ ๖.๖๗%	-	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๘/ ๙๓.๓๓%	๒/ ๖.๖๗%	-	-	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๖/ ๘๖.๖๗%	๔/ ๑๓.๓๓%	-	-	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๘/ ๙๓.๓๓%	๒/ ๖.๖๗%	-	-	-

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริหารแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ลำดับที่สี่ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ มีการวางตัวให้เรียบร้อยพูดจาไพเราะ