

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร  
อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๘	(๔๕.๐๐)
หญิง	๒๒	(๕๕.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	(๑๐.๐๐)
๑๘ - ๓๕ ปี	๑๓	(๓๒.๕๐)
๓๖ - ๔๙ ปี	๑๘	(๔๕.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๙	(๒๒.๕๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา		
ประถม	๑๓	(๓๒.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	(๒๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๑	(๒๗.๕๐)
ปริญญาตรี	๘	(๒๐.๐๐)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๘	(๔๕.๐๐)
รับจ้าง	๙	(๒๒.๕๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	(๒๐.๐๐)
รับราชการ	๐	-
ข้าราชการบำนาญ	๒	(๕.๐๐)
อื่น ๆ	๓	(๗.๕๐)
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

**ตารางที่ ๒** เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	(๕.๐๐)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพเด็กแรกเกิด	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๔	(๓๕.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	(๗.๕๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	(๒๐.๐๐)
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
การออกแบบอาคาร	-	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๓	(๗.๕๐)
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๘	(๒๐.๐๐)
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
การชำระภาษีป้าย	-	-
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒	(๕.๐๐)
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
<b>๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๓/ ๘๒.๕๐%	๗/ ๑๗.๕๐%	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๗/ ๙๒.๕๐%	๓/ ๗.๕๐%	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๘/ ๙๕.๐๐%	๒/ ๕.๐๐%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๖/ ๙๐.๐๐%	๔/ ๑๐.๐๐%	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๙/ ๔๗.๕๐%	๑๖/ ๔๐.๐๐%	๕/ ๑๒.๕๐%	-	-
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๓/ ๘๒.๕๐%	๗/ ๑๗.๕๐%	-	-	-
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๔/ ๘๕.๐๐%	๖/ ๑๕.๐๐%	-	-	-
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๘/ ๗๐.๐๐%	๑๒/ ๓๐.๐๐%	-	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๘/ ๙๕.๐๐%	๒/ ๕.๐๐%	-	-	-
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๑/ ๗๗.๕๐%	๙/ ๒๒.๕๐%	-	-	-
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๔/ ๘๕.๐๐%	๖/ ๑๕.๐๐%	-	-	-
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๘/ ๙๕.๐๐%	๒/ ๕.๐๐%	-	-	-

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ,เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม,ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ,การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม **คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗** ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ , ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ,อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย **คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓** ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย, มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม **คิดเป็นร้อยละ ๙๐** ลำดับที่สี่ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย **คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓**

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ **คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖**